



Facultad de  
Empresa y Gestión  
Pública - Huesca  
**Universidad Zaragoza**

## Trabajo Fin de Master

Título del trabajo:

**MODELO DE TURISMO PARA PERSONAS CON  
DIVERSIDAD FUNCIONAL FÍSICA (DFF).  
ANÁLISIS SOCIOLÓGICO Y PROPUESTA.**

Autora/

Enrika Liutikaite

Directora/

Dr. M<sup>a</sup> Victoria Sanagustin Fons

Facultad de Empresa y Gestión Pública/Universidad de Zaragoza

2019/2020



## AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer en primer lugar a las personas que han formado parte de este estudio y que me han apoyado durante este proyecto. Su ánimo incesante, me ha empujado a sobrellevar las dificultades acontecidas siendo a su vez una fuente motivadora y de inspiración continua.

A nivel profesional, quiero dar las gracias a M<sup>a</sup> Victoria Sanagustin Fons, mi tutora en este trabajo, por sus ideas creativas, su apoyo, por guiarme en el trabajo y por su paciencia durante todo este tiempo. A Lourdes, profesora de Mariano, por su fuerza en luchar por las personas que tienen DFF, y su energía positiva.

Especialmente quiero dar las gracias a Mariano Monreal, por ser tan valiente, amable, sincero, gran luchador y gran motivador, que sin ti, este trabajo no tendría ningún sentido. Eres un gran ejemplo para todos con tu positividad y empatía hacia los demás. Eres el protagonista de este trabajo y estoy muy orgullosa de haber podido participar en este proyecto, espero poder colaborar con todas las personas que tiene DFF, mejorar su bienestar y calidad de vida.

A nivel personal quiero dar mil gracias a mi prometido, si no tú, no estaría donde estoy ahora. Gracias por preocuparte en cada momento, cuando estaba en tiempos bajos y por ayudarme durante todo el máster. Gracias por corregir mis errores, compartir tus ideas y luchar conmigo para que este proyecto tenga sentido. A mis padres, que me ha dedicado todo su tiempo, todo su esfuerzo y sus recursos con tal de educarme y formarme lo mejor posible. Por su ayuda incondicional y apoyo emocional que a veces necesitaba tanto, aunque estén lejos por la situación pandémica actual y no puedan estar a mi lado.

Me gustaría dedicar este trabajo a todas las personas y organizaciones que luchan por los derechos e igualdad de las personas que tienen diversidad funcional, por su bienestar y calidad de vida y la integración en la sociedad.

## RESUMEN

El turismo es una de las actividades económicas y culturales más importantes con las que puede contar un país o una región. ¿Por qué? Porque la mayoría de los seres humanos damos mucha importancia a este sector, nos permite disfrutar, conocer, explorar y ser curiosos respecto a los lugares, espacios y todas o aquellas actividades que nos ofrece el turismo. Todos tenemos derecho a disfrutar igual en este sector, igual que las personas con diversidad funcional física (DFF). A lo largo de historia, el término *turismo* ha sido evolucionando y actualmente, hay muchas organizaciones y proyectos que trabajan por los derechos de igualdad y accesibilidad inclusiva de personas que tienen padecen una DFF.

El objetivo de este proyecto es analizar el turismo desde la percepción de personas con diversidad funcional física y proponer un modelo que permita la autonomía de las personas con DFF en la realización de las actividades turísticas. Así, este se plantea como un primer avance, base de investigación que deriva en un modelo de turismo para todos y todas. Para ellos, se ha planteado un método cualitativo basado en la técnica de investigación denominada historia de vida; se ha aplicado a una persona con DFF; asimismo, se ha recogido además de su discurso enriquecido por toda su experiencia de viajes nacionales e internacionales: tomando como referencia también, los discursos de personas acompañantes en dichos viajes que dotan al trabajo del prestigio discursivo necesario y suficiente para la conclusión propositiva que se presenta. En dicha propuesta, la estrategia sigue un círculo virtuoso en el que se presenta el modelo al Gobierno de Aragón y a partir de ahí, generar formación para personas que deseen vincularse profesionalmente al sector de turismo apoyando a personas con DFF.

## ABSTRACT

Tourism is one of the most important economic and cultural activities a country or region can have. Why? Because the majority of human beings give a lot of importance to this sector, it allows us to enjoy, know, explore and be curious about places, spaces and all those activities that tourism offers us. We all have the right to enjoy this sector in the same way as people with physical functional diversity (PFD). Throughout history, the term tourism has been evolving and nowadays, there are many organizations and projects working for the rights of equality and inclusive accessibility of people with PFD.

The aim of this project is to analyse tourism from the perception of people with physical functional diversity and to propose a model that allows the autonomy of people with PFD in the implementation of tourism activities. Thus, this project is proposed as a first step, a research basis, which leads to a model of tourism for all. To this end, a qualitative method based on the research technique known as life history has been proposed and applied to a person with PFD. In addition, it has been gathered from his or her discourse, enriched by all his or her experience of national and international trips, taking as a reference also the speeches of people who accompany him or her on these trips, which provide the work with the necessary and sufficient discursive prestige for the conclusion of the proposal presented. In this proposal, the strategy follows a virtuous circle in which the model is presented to the Government of Aragon and from there, generate training for people who want to link professionally to the tourism sector by supporting people with PFD.

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. Introducción.....</b>	<b>9</b>
<b>2. Revisión de la literatura.....</b>	<b>11</b>
2.1. Historia de turismo desde los años 60.....	11
2.2. Turismo y sociedad moderna .....	17
2.3. Sociedad inclusiva. accesibilidad .....	19
2.4. Accesibilidad a la libertad.....	24
2.5. Ofertas turísticas para personas con diversidad funcional en la comunidad autónoma de aragón .....	26
2.6. Tendencias del turismo en la actualidad .....	29
<b>3. Metodología.....</b>	<b>34</b>
<b>4. Análisis de los resultados .....</b>	<b>37</b>
<b>5. Conclusiones .....</b>	<b>46</b>
<b>6. Conclusión propositiva .....</b>	<b>48</b>
<b>7. Referencias .....</b>	<b>51</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Turistas extranjeros y población española, 1901-1975. ....	11
Tabla 2. Crecimiento hotelero en España. ....	12
Tabla 3. Análisis de los resultados de los acompañantes. ....	37
Tabla 4. Análisis de los capítulos de historia de vida: temas motivacionales. ....	38
Tabla 5. Análisis de los capítulos de historia de vida: temas afectivos. ....	40
Tabla 6. Análisis de los capítulos de historia de vida: temas de significación integración e inclusiva. ....	42
Tabla 7. Análisis de los capítulos de historia de vida: elementos de las narrativas. ....	44

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Evolución de las tendencias turísticas. ....	31
Ilustración 2. Hoja de Ruta.....	49



## 1. INTRODUCCIÓN

El sector del turismo es uno de los sectores más dinámicos e influyentes del mundo. Es un sector que no solo abarca gran variedad de servicios y profesiones, sino que también está vinculado a muchas áreas de actividades económicas. España, es el segundo país más visitado del mundo (Organización Mundial del Turismo, 2018). Está claro que el destino de España se ha convertido en un mercado turístico esencial para las personas que viajan y por lo tanto, de alguna manera, el turismo es un estilo de vida. En el momento de escribir este trabajo, nos encontramos bajo el efecto de la pandemia COVID-19, cuyo impacto sobre el sector está siendo muy negativa en ciertos ámbitos, considerando el cierre de fronteras y la anulación de muchas reservas internacionales, que esto implica gran pérdida en el sector de turismo. Aunque se espera que para el 2021, España vuelva a poder competir de la mejor forma posible en el mercado internacional.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (1981) todas las personas tienen derecho al ocio que brinda oportunidades para el desarrollo personal y la integración social. El turismo accesible es sin duda una parte básica del turismo social, donde hay una ligera adición a la actividad turística y por tanto permite participar y disfrutar de las experiencias turísticas, independiente del grado de discapacidad o de sus problemas de movilidad.

Actualmente, según la encuesta de “Discapacidad, Autonomía de Personas y situaciones de Dependencia” en toda España hay en torno a 4 millones de personas, lo que supone un 8,5% de la población que tiene algún tipo de discapacidad y la mayoría de ellos no tienen oportunidad de realizar turismo en España por falta de accesibilidad. Por tanto, se puede decir que el segmento de mercado que representa a las personas con diversidad funcional, es muy importante para ser analizado de forma independiente.

Además, avanzar en el análisis de este segmento de mercado no solo puede servir como una fuente de información, sino también como una herramienta de un nuevo modelo de turismo para personas con diversidad funcional, que ayudaría no solo a disfrutar el turismo, sino a vivir experiencias únicas y emocionales.

Para este trabajo de investigación científico-cualitativo, cuya temática está centrada un Modelo de Turismo para Personas con Diversidad Funcional Física, a partir de ahora DFF, el objetivo general es analizar el turismo desde percepción de personas con diversidad funcional física y

proponer un modelo que permita garantizar la máxima autonomía de las personas con DFF en la realización de las actividades turísticas.

Valorando las distintas opciones que podrían ayudar a las personas con diversidad funcional a llevar a cabo y desarrollar actividades, se plantean los siguientes objetivos específicos:

**Objetivos específicos:**

1. Realizar un estudio de evolución de la historia del turismo en España desde la década de los años cincuenta del pasado siglo.
2. Profundizar en las características del modelo público de turismo para personas con DFF.
3. Estudiar el modelo de turismo procedente de la sociedad civil, teniendo en cuenta las ofertas de ciertas ONGs y otros grupos sociales.
4. Profundizar en la realidad de los turistas con DFF.
5. Hacer una propuesta innovadora de turismo para las personas con DFF.

## 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. HISTORIA DE TURISMO DESDE LOS AÑOS 60

El año 1951 registró el primer millón de visitantes en España y los incrementos absolutos fueron muy deprisa (Sánchez, 2001). Tal como se ve en la *tabla 1*, desde año 1950-1955, el número de visitantes extranjeros fue aumentado en España. Desde los años sesenta hasta los setenta, el turismo ha tenido un auge sostenido de turistas procedentes del extranjero y ha sido un factor clave para el desarrollo turístico y por ende económico del país.

*Tabla 1. Turistas extranjeros y población española, 1901-1975.*

	1901	1930	1940	1950	1955	1957	1959	1960	1965	1970	1975
<b>Población española (millones)</b>	18,66	23,44	25,76	27,87	29,06	29,55	30,05	30,30	32,08	33,88	35,69
<b>Turistas extranjeros (millones)</b>	0,12	0,28	0,02	0,46	1,38	2,02	2,86	4,33	11,08	21,27	27,36
<b>Turistas %/ Población</b>	0,6	1,2	0,1	1,6	4,8	6,8	9,5	14,3	34,5	62,8	76,7

Fuente: Vallejo Pousada, 2013. Turistas extranjeros y población española, 1901-1975. Elaboración propia

El Plan Nacional de Turismo de 1953, tuvo como objetivo la mejora de las infraestructuras de transporte, renovar y aumentar los alojamientos, facilitar los trámites en las fronteras, seleccionar y clasificar según categorías los distintos destinos que se ofrecían, etc. (Gutiérrez, & Cámara, 2017). Esa identificación hay que matizarla cuando atendemos a sus contribuciones a la economía española, como elemento compensador de los desequilibrios de la balanza de pagos. La colaboración económica del turismo se retrotrae realmente a finales de los años cuarenta y sin duda a los cincuenta, el turismo exterior es un fenómeno masivo que genera cifras desconocidas de divisas y a su lado se desarrolla un turismo interior con aportaciones sustanciales al consumo y a la renta del país (Vallejo Pousada, 2013). El turismo asentó sus bases desde que se puso en marcha el Plan de Estabilización que fue un modelo de desarrollo en el ámbito turístico. Este Plan pretendía pasar de una economía cerrada, y con fuerte control estatal, a una economía de libre mercado, más relacionada con el exterior y con un mayor peso de la iniciativa privada. Así, se quitaron obstáculos al comercio internacional y se promulgaron una serie de medidas para favorecer la inversión de capital extranjero (Prados, 1959).

En la historia particular del turismo en España, entre las fuentes escritas, se habla de la etapa franquista, existiendo una identificación estereotipada entre franquismo y turismo en España (Vallejo Pousada, 2013) pero siendo éste quien impulso realmente el turismo. La dictadura de

Franco explotó el turismo de sol y playa en España mediante la declaración sobre Centros y Zonas de Interés Turístico Nacional, según la Ley 197/1963, de 28 de diciembre,<sup>1</sup> pretendía atraer a los turistas extranjeros a aquellos lugares de la costa española que tuvieran "condiciones especiales para la atracción y retención del turismo". Para ello, el Gobierno impulsó la construcción de urbanizaciones y de infraestructuras necesarias en las costas. En la misma etapa se produjo el “boom” del turismo español, la época del sueño de muchas familias de pasar unas vacaciones junto al mar (Romero Ternero, 2017). Durante esta década se produce un importante aumento del número de turistas extranjeros que visitan España, lo que provoca un significativo crecimiento de la economía. Manuel Fraga Iribarne, entonces ocupaba el cargo de Ministro, dota al sector del Turismo de una estructura administrativa con una subsecretaría de Turismo y dos direcciones generales (dirección de empresas de actividades turísticas y por otro lado, dirección de ordenación del turismo). Fueron formados los equipos más emblemáticos de la historia del turismo en España. Fraga, dejó su impronta como el Ministro de Información y Turismo (1962-1969), aprobando una serie de leyes que impulsaron el crecimiento turístico y económico del país: la Ley de Competencias, la Ley de Establecimientos Hoteleros, la Ley de Apartamentos Turísticos, la Ley de Campamentos de Turismo, la Ley de Ciudades de Vacaciones y la Ley de Restaurantes y Cafeterías (Martínez, 2002).

También aumenta la oferta hotelera, como se puede ver en la tabla *n*<sup>o</sup>2, que a partir del año 1970, esta aumentado el número de plazas hoteleras.

*Tabla 2. Crecimiento hotelero en España.*

<b>Años</b>	<b>Miles de plazas Hoteleras</b>	<b>Miles llegadas</b>
<b>1970</b>	546	24105
<b>1975</b>	785	30122
<b>1980</b>	814	38027
<b>1985</b>	843	43235
<b>1990</b>	930	52044
<b>1995</b>	1074	62495
<b>2000</b>	1273	74580
<b>2005</b>	1486	92563
<b>2010</b>	1696	93744
<b>2013</b>	1755	100.390

Fuente: elaboración propia. Figuerola Palomo, M. 2014. EOI

También se experimentó un crecimiento en este periodo, la manera en que el desarrollo

<sup>1</sup> BOE» núm. 313, de 31 de diciembre de 1963.

incontrolado de hoteles y otros atractivos turísticos destruyen el medio ambiente (Benseny, 2006) empezando a construir edificios, levantarse complejos hoteleros y apartamentos al borde del mar sometiendo este sistema a las fuerzas de la erosión y todo aquello para satisfacer las demandas del mercado. Se redactan ambiciosos planes urbanísticos, destruyendo así ecosistemas naturales. Muchos de estos con ayudas estatales como parte del plan de atracción del turista extranjero con la llegada en masa de dichos turistas, aprovechando el turismo de sol y playa y la introducción del marketing turístico para atraer a turistas no solo hacia la costa sino también hacia el interior, incentivando el turismo cultural y nacional.<sup>2</sup>

Empezó la época del *boom* cuando las costas Españolas comienzan a recibir turistas ávidos del Mediterráneo, de repente se pasó de 2,8 millones de turistas en 1959 a 4,3 millones en 1960, y a 31,6 en 1973 cuando alcanzó su máxima cota histórica, la cifra sobrepasó los 24 millones visitantes: hasta el 15,9% de los turistas mundiales y un 5,3% de los ingresos. Pero era un turismo muy estacional. Un 40% de los turistas llegaban en los meses de julio y agosto; en estos dos meses, la población flotante del turismo se llegó a multiplicar por más de 10 (Vallejo Pousada, 2015)

La apertura de España al turismo masivo atrajo al país un gran número de divisas que se utilizaron para pagar las importaciones de capital necesarias para una rápida expansión de las infraestructuras y de la industria. Esta mano de obra intensiva de la industria también proporcionó mucho empleo. Además de las divisas del turismo, otro factor que favoreció el desarrollo turístico fue que llegaron muchos inmigrantes que trabajaban en las fábricas y en las obras de construcción de aquellos países que habían alcanzado una gran prosperidad económica tras la Segunda guerra mundial en Europa (Vizcaíno Ponferrada, 2015).

Desde años anteriores a los ochenta, España se encontraba inmersa en un ciclo de cambios continuos. Ha pasado algo más de una década de vivir bajo una dictadura a pasar a vivir en democracia en la que ya habían estado dos partidos en el poder. Con el nombramiento del rey Juan Carlos, como Jefe de Estado, se dan numerosos cambios sociales, políticos y económicos. En 1982 entra al poder el partido socialista de la mano de Felipe González. A nivel nacional se produce una reconversión industrial, España solicita tanto la entrada en la OTAN como en la CEE (Comunidad Económica Europea), en esta primera acaba siendo miembro en 1982. En cuanto a nivel internacional, se produjo una globalización a nivel mundial, pero sobre todo entre los ya miembros de la CEE, se obtuvieron importantes beneficios para España al popularizar el turismo de sol y playa a través de campañas efectivas de marketing atrayendo a más viajeros

---

<sup>2</sup> Las provincias (13 de junio, 2015). 1960: la década del prodigioso despegue del sol y playa.

extranjeros a tierras españolas (Vizcaíno Ponferrada, 2015).

Se crean paquetes turísticos para el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)<sup>3</sup>, de bajo coste y fuera de temporada, para personas de la tercera edad. Durante estos años las grandes empresas del sector se internacionalizan y, – se libera el transporte aéreo. No obstante, en 1974 cuando nace la Organización Mundial del Turismo (OMT) cuya sede se ubica en Madrid constituyendo este hecho un apoyo internacional al turismo español. Es evidente el auge del sector turístico en el mundo, y en España. Este hecho junto con otras variables hace que España se vaya consolidando como destino turístico, no solo internacional, sino también nacional, dando lugar a que los propios españoles viajasen más por España (García – Morales, 2017).

Desde 1976 se inició una fase de crecimiento sostenido, que duró hasta 1989, la concreción más acabada de la nueva orientación estuvo en el Libro blanco del turismo, que ayudaría a diagnosticar la situación de la actividad en el país y aportar información necesaria para su gestión. Los principales objetivos de Libro blanco fueron el respeto al medio ambiente, diversificación, desestacionalización y calidad (Garay Tomajón, 2007).

Los ochenta fueron años en los que las playas españolas en época estival se encontraban abarrotadas no solo de extranjeros sino también de nacionales, así-mismo se produjo una etapa de bonanza económica, es decir unos beneficios para España, gracias al turismo. Se siguieron con las construcciones que se empezaron en los sesenta a pie de playa, ya fueran chiringuitos o enormes bloques de pisos construidos para turistas deseosos de disfrutar del encanto del Mediterráneo (Vizcaíno Ponferrada, 2015) que en estos años vivía su máximo apogeo. Estas variables principalmente hicieron que España se convirtiese en un destino turístico hacia el exterior, pero también hacia el interior, haciendo más fuerte al turismo nacional (Vizcaíno Ponferrada, 2015). Este hecho se produce principalmente por el aumento de la renta nacional, cuando se produce el despliegue del turismo español junto al aumento de turistas extranjeros – fue la incorporación de los españoles al turismo de sol y playa.

Entre 1985 y 1995 el turismo internacional pasó de los 320 millones a los 540 millones de viajeros (García – Morales, 2017). A nivel mundial, el turismo entró, en el tránsito del siglo XX al XXI, en un nuevo paradigma, el turismo, que junto a la preocupación medioambiental inició una «nueva era» que afectó las políticas turísticas, incluida la española. La acción integral y la competitividad, junto con la sostenibilidad medioambiental y la innovación, se convirtieron en criterios rectores de esta renovada política turística, en sintonía con un nuevo paradigma identificado como «nueva era del turismo», que obligó a dejar atrás el turismo estandarizado y

---

<sup>3</sup> IMSERSO - es una de las Entidades Gestoras de la Seguridad Social de España responsable de la gestión de los servicios sociales complementarios de las prestaciones del Sistema de Seguridad Social.

desarrollar el turismo inteligente actual (Vizcaíno Ponferrada, 2015). En los años 90 del pasado siglo comenzaron las nuevas formas de turismo. La década de los 90 fue la de mayor prosperidad para el sector turístico español, en estos años, la demanda sigue siendo principalmente europea, y el sol y playa la principal motivación para desplazamientos vacacionales. A partir de mediados de los noventa se empezaron a introducir en España nuevas formas de turismo como el turismo cultural y rural, adquiriendo mayor protagonismo el turismo nacional, protagonismo que ya se venía experimentando desde mediados de los ochenta. Aunque el turismo por antonomasia seguía siendo un turismo de sol y playa con las playas del eje Mediterráneo como protagonistas (García-Morales, 2017 & Vizcaíno Ponferrada, 2015). Las causas del desarrollo del turismo se deben a importantes cambios sociales, el principal fue que las personas ya no se desplazaban por recomendación de los médicos higienistas, sino que empezaron a viajar por placer.

Desde el año 1974 transcurren casi veinte años sin que la Administración General del Estado apruebe ningún documento de planificación para el turismo, en año 1992, se lleva a cabo, la primera estrategia política, el Plan de Turismo “FUTURES I”, cuyo objetivo principal consistió en establecer las estrategias necesarias para el turismo español, para que mantuviera su posición como sector económico con propuestas y ayudas para la mejora de la planta hotelera, y la internacionalización de las empresas turísticas españolas (Zoreda & Perelli, 2014; Beas Secall, 2012). Estas estrategias, que tienen como última finalidad obtener el máximo nivel de bienestar, se concretan en los siguientes objetivos:

- Sociales: se pretende mejorar la calidad de vida e incrementar nivel de satisfacción de los consumidores y de todos los agentes involucrados en la actividad turística. Protección del consumidor-turista, mediante la mejora de la normativa aplicable y la coordinación interadministrativa.
- Económicos: se trata de mejorar del capital humano en la empresa como elemento necesario para incorporar, de forma efectiva, los restantes factores que condicionan la competitividad; modernización e innovación de la industria turística; mejora de la promoción y comercialización; fortalecimiento del tejido empresarial, conseguir una industria más competitiva y rentable que contribuya de forma equilibrada al desarrollo de España y que permita mantener su tradicional importancia a nivel internacional.
- Ambientales: se dirige a establecer un desarrollo sostenible de la actividad, conservación del entorno natural y urbano. Necesario la recuperación, conservación y la mejora de los entornos naturales y culturales, como elementos vinculados a la actividad turística (Velasco Gonzalez, 2008; Beas Secall, 2012).

Para cumplir estos objetivos fundamentales se proponían cinco planes específicos: (i) el Plan

de Coordinación y Cooperación Institucional; (ii) el Plan de Modernización e Innovación Turística; (iii) el Plan de Nuevos Productos Turísticos; (iv) el Plan de Promoción, Marketing y Comercialización; y (v) el Plan de Excelencia Turística, cada uno de los cuales incorpora diversos programas, básicamente cofinanciados entre el Estado y las comunidades autónomas, aunque también recibieron fondos procedentes de la Unión Europea (Velasco Gonzalez, 2008; Beas Secall, 2012).

El turismo de finales del siglo XX es un turismo más culto, elitista y contemplativo. El destino por excelencia son las costas españolas del Mediterráneo, y el principal motivo para estos viajes es el descanso y el ocio. España va a seguir los modelos trazados por los países vecinos, en especial de Francia, y la captación de turistas extranjeros va a estar en manos de la iniciativa privada, teniendo como principal objetivo el incremento de divisas (García – Morales, 2017) . En los años sucesivos del siglo XXI, se ha notado el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación que permiten un poder de acción cada vez mayor a las personas desde sus dispositivos móviles, el afán por descubrir la esencia de los lugares que se visitan o la búsqueda constante de experiencias vitales en los viajes que den un valor añadido a éstos, son sólo algunas de las tendencias palpables desde hace años (Jiménez Rubio, 2015). Se consolida la nueva era del e-turismo; internet y la tecnología electrónica se convierte en un factor todopoderoso para influenciar la producción, la promoción, la elección del destino y la distribución, la compra, la opinión (Álvarez Sousa, 2004). Unido por los cambios demográficos y socio-laborales en los países de origen, asociados a los cambios en el modelo productivo de las sociedades post-industriales, explican en parte esta novedad. Cada vez, el turismo se realiza a distancias lejanas que por su puesto también influye la mayor flexibilidad para el viaje derivada del abaratamiento relativo del transporte y de su mayor frecuencia con las líneas aéreas de bajo coste (Álvarez Sousa, 2004). El turismo se ha convertido en una actividad necesaria, y no se está dispuesto a renunciar a ella durante once meses al año (Vallejo Pousada, 2015). La mejora en infraestructuras de comunicación y el creciente interés por el medio natural y rural, han dado lugar a numerosos desplazamientos cada fin de semana. Aunque la primera década de este siglo viene marcada además de por la aceptación de otros tipos de turismo por la crisis económica y financiera que se produjo a nivel mundial desde 2007, que afectó al turismo español y a la economía española de manera feroz (Boyer, 2002).

En los últimos años, España ha experimentado una importante transformación económica y social con un aumento, del nivel de renta y del empleo, fruto de una plena incorporación a la economía globalizada y al espacio europeo. El sector turístico español debe gestionar aquellos cambios que le permitan seguir creciendo en rentabilidad y valor social, para ello, el Consejo



Español del Turismo (CONESTUR), compuesto por administraciones públicas con competencias en turismo, empresarios, trabajadores y profesionales que inciden en la actividad turística participaron en el proyecto, Plan del Turismo Español Horizonte 2020, con el principal objetivo de: *“lograr que el sistema turístico español sea el más competitivo y sostenible, aportando el máximo bienestar social”*. Se busca que para el año 2020 el turismo español sea más competitivo y sostenible, sin olvidar el bienestar de las personas. Debido a la crisis sanitaria emergida recientemente en diciembre de 2019 y que ha afectado de lleno a España en marzo de 2020, todo lo planeado anteriormente en cuanto a turismo se ha visto modificado y afectado precisamente por esta pandemia mundial (OMS, 2019). La pandemia de COVID-19 ha llevado al mundo a una paralización total y unos de los sectores más afectados ha sido el turismo. Debido al brote de la enfermedad, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y organización mundial del Turismo (OMT), han decidido trabajar mano a mano, para poder orientar la respuesta de los sectores de viajes y el turismo en su conjunto. La OMS colabora con expertos, gobiernos y asociados de todo mundo para poder ampliar la información de los conocimientos científicos sobre este nuevo virus y las medidas necesarias para proteger la salud y prevenir propagación de este brote (OMS, 2020).

Actualmente, las dos organizaciones colaboran juntas con todos los países que estén afectados por la emergencia sanitaria, cuyo resultado es construir un futuro mejor para el sector de turismo.

## 2.2. TURISMO Y SOCIEDAD MODERNA

Según la OMT (1994), el concepto de turismo se puede definir: *“como las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno natural por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos.”* Es un concepto complejo ligado a la economía, la geografía y la sociología. Además, se trata de una actividad que engloba muchos elementos: agentes, sector alojamiento, sector transportes, sector hostelería, sector de actividades de ocio y recreativa (García – Morales, 2017).

Como se puede observar, el concepto de turismo es muy amplio y forma parte importante del sistema social; se trata de una actividad económica multidimensional y multifuncional con una fuerte dimensión social. Es decir, el turismo representa el espacio de ocio que se practica en el ambiente social, cuando las personas pueden disfrutar y también poder experimentar a través del turismo (Álvarez Sousa, 2004). El turismo es, antes que todo, una práctica social colectiva

que integra mecanismos distintos de relación entre el turismo y el territorio, la identidad, y el otro (Brinckmann & Wildgen, 2003). Muchos investigadores han observado el impacto directo que el turismo tiene en el ritmo de la vida social, – tanto negativo como positivo (Monterrubio, Mendoza, Fernández & Gullele, 2011).

La práctica social da como consecuencia una – nueva concepción del turismo en la cual las prioridades son el aspecto humano y relación de la actividad que procura generar alternativas que permitan el encuentro entre los pueblos, el conocimiento de las culturas y el respeto a la diversidad, en un marco de igualdad y oportunidades, donde las sociedades locales sean las gestoras de la actividad, desde su propia cultura e identidad (Cammarata, 2006). Según de la Declaración Universal de Derechos humanos (1948), dichos derechos se adquieren por el simple hecho de ser un ser humano; además – deben de ser respetados en cualquier lugar donde se encuentre la persona, y el turismo además que es considerado como un derecho, no debe presentar obstáculos para cumplir y hacer valer estos principios, no solo concentrándose en el turista, sino también en las comunidades donde se practican las actividades propias del turismo, en los servidores turísticos, y cualquier otra persona que forme parte e impulse esta rama económica, se respeta el objetivo fundamental de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que es la justicia social, conservando la integridad del ser humano, contra los excesos de poder (Moragues Cortada, 2006). Cada uno de nosotros, sentimos la necesidad de integración en la sociedad, es una tendencia generalizada el buscar la compañía de los otros. Es innegable que nuestra especie (como otras especies animales de hecho) tiene una atracción enorme por el grupo, la pertenencia, la masa. Perteneciendo a la sociedad se potencia la autoestima personal y se eleva el bienestar individual de quien se relaciona con los demás. La integración, entendida como medio para establecer relaciones e interacciones con las personas que forman parte del entorno, y de la normalización, como un acceso a los recursos y posibilidades que se ofrecen desde la comunidad, como principios básicos para lograr la total incorporación de las personas con discapacidad a la sociedad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, 1981).

A día de hoy, a nivel mundial, según los datos que nos ofrecen las Organizaciones Internacionales sobre la población total de personas que tiene algún tipo de diversidad funcional física, auditiva, visual, intelectual, - psíquica y multisensorial; existen casi cuatro millones en España, unos cien millones en Europa (Eurostat, 2016) y sobre mil millones de personas en el mundo (Organización Mundial de la Salud, OMS)<sup>4</sup> y existen más de dos mil millones de

---

<sup>4</sup> Organización Mundial de la Salud, OMS. Especializado en gestionar políticas de prevención, promoción e intervención a nivel mundial en la salud, bienestar físico, mental y social.

personas que tienen una relación estrecha con las personas de diversidad funcional: cónyuges, hijos, familiares, amigos y cuidadores representan casi un tercio de la población mundial. Los datos indican que casi mil millones de personas a nivel internacional tienen algún tipo de discapacidad, lo que quiere decir que cerca del 15% de la población global, de los cuales la mayoría luchan cada día por ser reconocidos, respetados y encontrar la aceptación de la sociedad en la que vivimos (OMS, 2017) y en Europa, según el informe sobre la aplicación de la Estrategia europea sobre discapacidad 2010 – 2020, se espera que, para 2020, aproximadamente 120 millones de europeos tengan una discapacidad, la proporción de mujeres con discapacidad en la población general es mayor que la porcentaje de hombres (29,5% frente a 24,5%) (European Commission, 2017). En España asciende en torno a los 4 millones de personas, lo que supone un 8,5% de la población, según los resultados provisionales de la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD) del año 2008.

Los principales grupos de discapacidad de las personas son los de movilidad (que afecta al 6,0% de la población), vida doméstica (4,9%) y autocuidado (4,3%). Dentro del grupo de movilidad, la restricción de desplazarse fuera del hogar afecta a dos de cada tres personas con problemas de movilidad. Por sexo, las mujeres presentan mayores tasas que los hombres en todos los tipos de discapacidad. Y tanto para las mujeres como para los varones la movilidad es el principal motivo de restricción de la actividad (EDAD, 2008).

En este sentido podemos afirmar que en Europa se estima que existe un público potencial de turismo accesible en torno a los 36 millones de personas (Molina Hoyo & Cánoves Valiente, 2010). Al final, esto presenta un gran mercado potencial para los viajes y el turismo, pero no todas las instalaciones y servicios de ocio están adaptadas para la práctica de turismo para las personas con diversidad funcional.

### 2.3. SOCIEDAD INCLUSIVA. ACCESIBILIDAD

Actualmente, el tema sobre el turismo accesible, es uno de los objetivos principales del desarrollo sostenible, con el fin de promover la importancia de la accesibilidad universal del turismo. En año 2013 la Asamblea General de la OMT presentó un documento de referencia para los agentes del turismo a la hora de desarrollar infraestructuras, productos y servicios accesibles para todas las personas, así como – los manuales afines elaborados junto a organizaciones de la sociedad civil. Así mismo, en el año 2014 la OMT y la fundación ONCE, organizaron la Primera Conferencia de la OMT sobre Turismo Accesible en Europa, cuyo objeto fue promover la inclusión social de las personas con discapacidad y el mismo año se publicó un *Manual Sobre Turismo Accesible Para Todos* (Organización Mundial del Turismo, 2015).

El término de sociedad inclusiva se define como una comunidad, que esencialmente es educadora que acompaña a sus ciudadanos y ciudadanas, a los niños y los jóvenes, a las personas mayores, a las personas más débiles, en riesgo de exclusión, en sus procesos de crecimiento y, – de participación (Mendía Gallardo, 2007). El término significa eliminar, reducir todas las barreras formando parte de un modelo de sociedad más justo para todos. Cuando se hace referencia al turismo sostenible y a la búsqueda de sostenibilidad respecto a la calidad ambiental, la justicia social y una economía equitativa y viable a largo plazo; se definen un conjunto de criterios orientados al comportamiento ético con todo lo que nos rodea (recursos, personas, espacios...), desde el que gestionar las relaciones con el medio natural y social, manteniendo su disponibilidad y equilibrio ecológico y promoviendo una distribución más equitativa y justa de los recursos, beneficios y costes ambientales. Es un proceso de interacciones dinámicas entre: los sistemas de economía humana, los sistemas sociales formados por personas, grupos, instituciones y países culturalmente diversos, y los sistemas ambientales globales y locales; se trata de un proceso equilibrado en el cual la vida humana pueda continuar indefinidamente, los seres humanos puedan prosperar, las culturas puedan desarrollarse y que al mismo tiempo los efectos de la actividad humana se mantengan en unos límites que no destruyan la diversidad biológica y cultural, ni el sistema ecológico y social que sostiene la vida (Aznar Minguet & Martínez Agut, 2013). Alcanzando de esa forma los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (ONU, 2015) que incluye desde la eliminación de la pobreza hasta el cambio climático, la igualdad, la educación, la defensa del medio ambiente. Todos aquellos objetivos y esfuerzos llevan a cabo para construir un mundo mejor para todos.

Del Turismo Social cuyo objetivo principal es el uso del ocio como forma de turismo, se pretende hacer la transición de algún modo a continuar con éste pero facilitando el acceso al turismo a colectivos desfavorecidos por razones diversas (Díaz Zarco, 2016). Surge así el concepto de Turismo Accesible que pretende dar respuesta a todas las recomendaciones, declaraciones, informes que se centran en las posibilidades de crear unas ofertas turísticas dirigidas a todos segmentos de la población, sin que produzca ningún tipo de discriminación (Pérez & González Velasco, 2003). Según los autores Jurado Almonte y Fernández Tristanco (2003), el concepto de accesibilidad turística hace referencia a la cualidad de un servicio o una instalación que posibilite su uso y disfrute por cualquier persona, con independencia de su capacidad física, sensorial, psíquica o cognitiva. El Turismo Accesible pretende dar acceso a actividades grupales y de ocio a clientela con personas afectadas con diversidad funcional junto a sus familiares (Clemente Soler, Bote Díaz & Sánchez Vera, 2018).

**TURISMO SOCIAL + TURISMO ACCESIBLE= Turismo inclusivo.**

Fuente: Elaboración propia a partir de *Experiencias en turismo accesible*, 2003.

En esta fórmula se suman la construcción del “turismo social” y del “turismo accesible”, cuyo resultado es el turismo inclusivo, es decir que todas las personas con discapacidad funcional puedan participar en la sociedad en iguales circunstancias que las demás, pero siempre desde la valoración a la inclusión y el respeto a lo diverso. El turismo inclusivo es un concepto que incorpora los derechos de las personas desfavorecidas, a menudo incluidas las personas con discapacidad, para poder disfrutar de sus vacaciones (Buj, 2010).

Según Aurora Madariaga, la Directora de la Cátedra Ocio y Discapacidad en el Instituto de Estudios de Ocio de la Universidad de Deusto en Bilbao, la diferencia entre Turismo Accesible y Turismo Inclusivo, es que el Turismo Accesible es el que cumple las condiciones de acceso y Turismo Inclusivo es el que se gestiona, planifica y ofrece pensando en las diferentes necesidades de los ciudadanos. Por tanto en su trabajo, Aurora Madariaga (2004) define el proceso de inclusión a tres niveles: a) presencia de en la sociedad, b) participación en la sociedad, y c) desarrollo personal. Para poder alcanzar los tres niveles del proceso, está claro que deben darse las condiciones adecuadas que realmente persona con DFF podría participar en la sociedad. Por lo tanto, se trata de asegurar y mejorar los equipamientos, infraestructuras y servicios de ocio que permiten a las personas acceder, comunicar y participar en todo aquellas oportunidades. Para que el entorno sea inclusivo es necesario que haya accesibilidad.

La misma autora explica que el Manifiesto por un Ocio Inclusivo realizado por el Instituto de Estudios de Ocio de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Deusto, tiene diferentes aplicaciones tanto para los profesionales del ocio como en el ámbito educativo, desempeñando también una labor socializadora ya que trenza ocio y discapacidad (Lazcano Quintana & Madariaga Ortuzar, 2018).

El modelo social considera la discapacidad como un problema de origen social y fundamentalmente como un asunto cuyo núcleo es la completa integración de la persona en la sociedad, considerando la discapacidad como un conjunto de situaciones, condiciones en su mayoría creadas por el entorno social. De esta manera tomaremos medidas para eliminar barreras, cambiar el entorno social y reconstruirlo (Díaz Zarco, 2016). Este modelo se relaciona con los valores esenciales que fundamentan los derechos humanos, como la dignidad humana, la libertad personal y la igualdad, que propician la disminución de barreras y dan lugar a la inclusión social, que pone en la base principios como la autonomía personal, la no

discriminación, la accesibilidad universal, la normalización del entorno y, el diálogo civil, entre otros (Brinckmann & Wildgen, 2003; Jurado Almonte & Fernández Tristancho, 2003). La premisa es que la discapacidad es una construcción social, no una deficiencia que crea la misma sociedad que limita e impide que las personas con discapacidad se incluyan, decidan o diseñen con autonomía su propio plan de vida en igualdad de oportunidades. La vida de una persona con discapacidad tiene el mismo sentido que la vida de una persona sin discapacidad, viajar y disfrutar de unas vacaciones, representando un escape psicológico para la vida (Brinckmann, & Wildge, 2003).

Por lo tanto el turismo es un derecho y como tal debe ser respetado, como lo establecen el artículo 1º y 2º de La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), siendo un ejemplo el turismo inclusivo. El Informe “*Mejorar la información sobre el Turismo Accesible para las personas con discapacidad*”, proclamó que la noción de accesibilidad viene referida a la facilidad con la que cada uno puede acercarse, entrar y utilizar edificios, zonas al aire libre y otras instalaciones de manera autónoma, sin necesidad de recurrir a medidas especiales (Wescott, 2015). Se trata por lo tanto de mejorar y hacer accesibles los espacios turísticos y de ocio en respuesta a la demanda surgida en este ámbito por personas que presentan algún tipo de funcionalidad diferente<sup>5</sup> (2020).

El concepto de accesibilidad turística hace referencia a la cualidad de un servicio o una instalación que posibilite su uso y disfrute por cualquier persona, con independencia de su capacidad física, sensorial, psíquica o cognitiva. Se refiere a actividades de los establecimientos y empresas turísticas que venden y promocionan la accesibilidad integral y, especialmente, están volcados a una clientela de personas (y familiares) con diversidad funcional. Actualmente, hay muchas organizaciones que trabajan a favor de las personas con diversidad física, ayudándoles en sus vidas. Para ello, es importante mencionar la organización COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica) que fortalece y coordina los esfuerzos y actividades de las entidades que trabajan a favor de las personas con discapacidad física y orgánica para defender sus derechos, mejorar su calidad de vida, potenciar su autonomía y alcanzar la plena ciudadanía. En concreto, el programa de vacaciones de COCEMFE proporciona unas vacaciones accesibles y adaptadas a las personas con discapacidad física y orgánica y a sus familias y/o cuidadores, dando prioridad a las personas con mayor grado de discapacidad y menores posibilidades de viajar por sus circunstancias socioeconómicas (Actuaciones de Turismo y Termalismo IMSERSO – COCEMFE, 2019). En

---

<sup>5</sup> Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas (2020).

España contamos con siete agencias de viajes especializadas en crear vacaciones y paquetes turísticos de viajes accesibles y adaptados para las personas con diversidad funcional, dependiendo de la capacidad de cada uno: movilidad reducida, sillas de ruedas, visual (ciegos). Se proporciona ayuda integral para que las personas con diversidad funcional puedan viajar y disfrutar con sus actividades y recursos sin barreras. En las agencias de viajes también se incluye un buscador de hoteles, vuelos, viajes, actividades y alquiler de coches e, incluso, propuestas para "disfrutar de forma intensa". En relación con las actividades, se organizan viajes que combinan la acción con el descanso, pero siempre es posible no realizar todas las actividades propuestas o añadir otras nuevas si se prefiere tener más aventuras.<sup>6</sup>

Otra opción para organizar el viaje por su propia cuenta, se puede hacer a través de “Viajeros sin Límite”, es un Blog en el que se publica información sobre este tema, pero además propone viajes accesibles para que las personas interesadas realicen desde turismo fluvial con silla de ruedas a un viaje por Europa en tren (2020). Otro portal de turismo y ocio accesible es “Puedo viajar” que nació con la iniciativa por parte de la Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén FEJIDIF<sup>7</sup> y está subvencionada por el Plan Avanza. En este portal, se puede acceder a información, compartir experiencias o realizar sugerencias. Además, cuenta con un apartado de guías de turismo para conocer, entre otras, instalaciones y edificios accesibles de diferentes puntos del país (García, 2012). Importante mencionar varios programas, que están orientados a que las personas con diversidad funcional conozcan a otras personas con quienes puedan compartir intereses y amistades. Como explica en una revista, José María Jiménez Lalanda (2012), coordinadora de programas de FEAPS<sup>8</sup>, el objetivo es generar un punto de encuentro para que las personas coincidan y, si lo consideran oportuno, creen grupos de amigos con quienes compartir el tiempo de ocio (García, 2012).

Como ha señalado Mario García Sánchez, presidente del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, *“el turismo se ha convertido en un fenómeno social de extraordinaria importancia, que moviliza a millones de personas en todo el mundo, especialmente, en Europa, constituyendo no sólo un factor de riqueza y progreso económico sin precedentes, sino también un elemento decisivo para la mejora del conocimiento, la comunicación, el grado de relación y el respeto entre todos los ciudadanos de distintos países*

---

<sup>6</sup> Discapate.com. Agencia de Viajes que te permite viajar y trabajar realizando Viajes Adaptados a todo el mundo. Recuperado de <http://www.discapate.com/>

<sup>7</sup> FEJIDIF - La Federación Provincial de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Jaén, es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro. FEJIDIF está declarada como Entidad Utilidad Pública, por el Ministerio del Interior y Entidad de Carácter Social, por la Agencia Tributaria.

<sup>8</sup> FEAPS- Federación de Organizaciones en favor de Personas con Discapacidad Intelectual de Madrid.

(2003). Según un estudio que hizo la American Psychological Association (2014), demuestra que viajar con frecuencia ayuda a las personas a reducir el estrés del día a día y a desconectar de un entorno agobiante por un tiempo. Sin embargo, no todos aquellos tienen libertad para realizar los viajes, en este caso, por falta de accesibilidad. Partiendo de la base que el mercado potencial del turismo accesible se sitúa en 5.968.261 ciudadanos (personas con discapacidad, tercera edad acompañantes, etc.). Según Gonzalez Velasco (2008) y el informe Turismo Inclusivo y Empleo, de la Fundación Adecco (2018), podríamos concluir, que el 56% de personas de España, que son con movilidad reducida y con otras discapacidades decide no viajar por falta de accesibilidad.

#### 2.4. ACCESIBILIDAD A LA LIBERTAD

Se empieza este epígrafe con un punto de vista jurídico, sobre la autonomía personal y el control de la propia vida y las decisiones personales, que son derechos humanos relacionados con la libertad. Además, según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el artículo 19 reconoce el derecho a vivir de forma independiente y a ser incluidas en la comunidad (Naciones unidas. Derechos humanos, 2008). Este derecho, quiere decir que se requieren unas medidas destinadas a la promoción de la autonomía de las personas con discapacidad. Se reconoce que todas las personas tienen derecho a su propia autonomía e independencia, más allá de que en ocasiones requieran de asistencia o de apoyo.

Significa que todas las personas que forman parte de nuestra sociedad deben tener oportunidades que les permitan desarrollarse tanto personal como socialmente. La palabra *libertad* para las personas con diversidad funcional, significa mucho más de lo que podemos imaginar, significa no ser discriminados ni oprimidos por su diferencia y que tengan las mismas oportunidades que el resto de personas (Rodríguez – Picavea, 2012). Para ello, las personas con discapacidad y sus defensores (Paterson, 2009) han trabajado muchos años para eliminar las barreras y dar un apoyo para su integración en la sociedad, luchando para que – tengan una vida independiente en la comunidad, proveyendo apoyo solo en determinadas áreas necesarias, así como incluyendo por completo en todos los aspectos de la sociedad y para garantizar la libertad de elegir su propio futuro. El objetivo de las leyes que protegen los derechos de las personas con discapacidad es garantizar su libertad para participar plenamente en todos los aspectos de la sociedad (Naciones Unidas Derechos Humanos, 2008).

Para poder gozar de la libertad, se necesita una sociedad más accesible, más justa, más empática. Una sociedad capaz de reconocer el inmenso valor de la diversidad humana. Según la Fundación



ONCE y el *Manual sobre Turismo Accesible para Todos*, para poder alcanzar los objetivos de libertad de las personas con diversidad funcional se deberían evitar las barreras que limiten o impidan la participación social de la persona, así como el goce, la fruición y el ejercicio de sus derechos; siendo los principales – la accesibilidad, la libertad de movimiento y de expresión, la comunicación, el acceso a la comunicación, la información, la comprensión, la circulación con seguridad, entre otros, clasificadas en:

- Barreras urbanísticas: las existentes en las vías y en los espacios públicos y privados abiertos al público o de uso colectivo;
- Barreras arquitectónicas: las existentes en los edificios públicos y privados;
- Barreras en el transporte: las existentes en los sistemas y medios de transporte;
- Barreras en las comunicaciones y en la información: cualquier obstáculo, actitud, o comportamiento que dificulte o imposibilite la expresión o recepción de mensajes e información a través de sistemas de comunicación y de tecnología de la información;
- Barreras actitudinales: actitudes o comportamientos que impidan o perjudiquen la participación social de la persona con discapacidad en igualdad de condiciones y oportunidades con las demás personas;
- Barreras tecnológicas: las que dificultan o impiden el acceso de la persona con discapacidad a las tecnologías.

Según un estudio sobre las experiencias de guías turísticos con turistas que tienen diversidad funcional, los principales desafíos fueron la falta de actividades en las que participar durante la visita guiada y la necesidad de un cambio radical en las instalaciones para que el guía turístico pueda atender completamente a los turistas con diversidad funcional (Chikuta, Kabote & Chikanya, 2017).

Hasta el momento de viajar, el turista con DFF busca calidad y seguridad, aspectos que no le garantizan los actuales destinos turísticos, los cuales presentan múltiples barreras que abarcan desde los medios de transporte hasta los alojamientos turísticos, pasando por los lugares de ocio o las playas, entre otros (Fernández Alles, 2009). Según otro interesante estudio, se observaron tres categorías de barreras con las que se tiene que enfrentar la persona DFF organizando un viaje: a) a la hora de realizar **reservas**, las páginas web pueden ser un problema o las mismas agencias de viajes no contar con los accesos adecuados, dificultándose así el acceso a estas personas; b) la mayoría de problemas surge en relación al **transporte**, por su desplazamiento al punto de partida/ origen desde su casa. Acceso interior/exterior al transporte y ausencia de los servicios adaptados. Según la Plataforma

Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, PREDIF<sup>9</sup>, ha denunciado la falta de libertad de las personas con discapacidad o movilidad reducida a la hora de elegir horarios y rutas de viaje, causado por la falta de accesibilidad en el transporte (2020). Como explica el presidente de la entidad Francisco Sardón, *“la limitación del número de personas con discapacidad que pueden viajar en un mismo medio de transporte, o la accesibilidad puntual en algunas rutas y horarios dificulta que las personas con discapacidad puedan elegir libremente dónde y cuándo viajar”*; c) los establecimientos turísticos, como las zonas comunes, habitaciones, servicios, zonas de ocio. Aunque actualmente, los establecimientos hoteleros más sensibles con la accesibilidad suelen ser los más caros, de modo que la “mejor oferta accesible” es la más costosa económicamente; d) acceso a los recursos turísticos (naturales, culturales, ocio y etc.) y actividades de ocio (la cinema, teatro, museo y etc.), - inexistencia de medios adecuados a bordo de cruceros, playas o rutas rurales sin itinerarios alternativos accesibles, rampas inexistentes o existentes pero con pendiente excesiva, ausencia de zonas de estacionamiento, permanentes averías de ascensores, etc. (Molina Hoyo & Cánoves Valiente, 2010).

Según un estudio que hizo fundación ONCE, sobre la accesibilidad en las ciudades españolas en el año 2019, los resultados demostraron que para las personas con DFF los principales problemas tienen con el entorno construido (45%).

Siguiendo a la carta de DDHH, todas las personas que componen nuestra sociedad deben tener oportunidades que les permitan desarrollarse tanto personal como socialmente. Para que puedan conseguirlo, a través de ciertos programas, se fomenta la integración de colectivos en riesgo de exclusión social, ofreciendo respaldo y soporte tanto a las personas y colectivos más desfavorecidos como a sus familias y apoyando la educación y el deporte como herramienta de desarrollo.

## 2.5. OFERTAS TURÍSTICAS PARA PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL EN LA COMUNIDAD AUTONOMA DE ARAGÓN

En este epígrafe vamos a ver los proyectos turísticos que se han llevado a cabo respecto a las personas con diversidad funcional en la comunidad de Aragón. El turismo en Aragón es un sector importante para la comunidad, porque supone algo más del 10% del empleo aragonés, empleando a más de 56.000 personas y alcanzando también la mayor cifra global del último decenio y de toda la historia aragonesa, por lo que se considera una herramienta generadora de

---

<sup>9</sup> PREDIF, la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física.

riqueza. De los datos estadísticos, se observó que en año 2019 visitaron Aragón 3.810.445 millones de personas, con un incremento 2.5% mayor respecto con el año anterior (Gobierno de Aragón, 2020). Sin duda, este sector cada vez está avanzando más en la comunidad.

Los proyectos realizados en la Comunidad Autónoma de Aragón respecto a la accesibilidad, necesitan una atención especial. Es necesario permitir que las personas con discapacidad realicen sus funciones y responsabilidades como ciudadanos y que tengan las mismas opciones y control sobre sus vidas que todas las demás personas.

Por ello, primeramente mencionaré que la Dirección General de Turismo del Gobierno de Aragón trabaja en un Plan Aragonés de Estrategia Turística (PAET 2016-2020) cuyo objetivo es aumentar el turismo de calidad, excelencia, accesible y de experiencias. También tienen como objetivo elaborar y ejecutar un Plan de Accesibilidad Turístico en el que se fomente la superación de barreras para este colectivo y puedan facilitarse productos turísticos; – para conseguir este objetivo colaboran y trabajan juntos el gobierno de Aragón junto a comarcas y, – municipios. Según el Departamento de Turismo de la comarca Campo de Daroca *"tenemos que hacer que el colectivo de la discapacidad se sienta acogido en nuestro territorio, que es rural, y que tengan la oportunidad de hacer turismo con sus familiares, sin que se vean segregados"*. Como resultado, se realizó un proyecto de códigos QR que incluyen 22 vídeos de lugares emblemáticos de la zona que faciliten las visitas a personas con diversidad funcional. El proyecto consiste en una serie de videos donde se ofrecen una serie de explicaciones sobre el lugar y también sobre el contexto que rodea dichos lugares con una parte teatralizada, y con recursos para que todo el mundo pueda hacer las visitas (Zorraquín, 2019).

Otra importante empresa llamada INIZIA, trabaja en proyectos y obras de ingeniería, turismo y medioambiente.<sup>10</sup> La empresa apuesta por un turismo sostenible, creativo, accesible y de calidad, así nacieron varios proyectos como el sendero accesible a la encina milenaria de Lecina con sus más de 600 metros cuadrados de copa, y que transcurre entre antiguas paredes de piedra del pueblo de Lecina en la Parque Natural de la Sierra y Cañones de Guara, el área recreativa accesible y puntos de información LIC en la Garcipollera-Selva de Villanúa, accesibilidad en el mirador de los Buitres, Sarsamarcuello en la Comarca Hoya de Huesca y también mejorando la accesibilidad en cinco Bienes de Interés Cultural mediante rampas móviles en la Comarca Hoya de Huesca.

Concretamente, el Parque Natural de la Sierra y Cañones de Guara, es el primer espacio protegido que ha tomado conciencia de la importancia que posee la accesibilidad. El Parque ha

---

<sup>10</sup> INIZIA. Turismo, medio ambiente e ingeniería. Recuperado de <http://www.inizia.eu/>

sido reconocido por sus iniciativas en el sentido de mejora de infraestructuras y adecuación de instalaciones adaptadas a personas con diversidad funcional. Cuenta con dos centros de visitantes en Bierge y Arguís que son accesibles. El de Bierge cuenta en el exterior con un pequeño paseo botánico accesible y, en el mismo municipio, junto al concurrido salto de Bierge, parte el sendero de la Tamara, accesible en su tramo inicial (unos 400 m); dicho sendero, - sale del Salto de Bierge y transcurre por un bosque de pino y carrasca hasta llegar al mirador sobre las formaciones rocosas de Morrano y el río Alcanadre. Otro sendero accesible es el de la encina milenaria de Lecina (450 m), que lleva hasta uno de los árboles más singulares de Guara en el municipio sobrarbense de Bárcabo. También se han acondicionado los senderos que conducen hasta los miradores del Salto del Roldán y del Vero, y los accesos a los observatorios de aves de Nueno, Alquezar y Santa Cilia de Panzano.<sup>11</sup>

En Aragón, la parte del Pirineo es una zona muy atractiva turística, existe una acusada concentración de la ocupación turística en el Pirineo con un 40,7% de las pernoctaciones en el año 2017 (Instituto Nacional de Estadística, INE). Según Informe de AC Consultores para Turismo de Aragón de 2019, el turismo se concentra masivamente en el Pirineo Aragonés, seguido de la ciudad de Zaragoza<sup>12</sup>, esto implica que existe amplia variedad del turismo, como turismo cultural, religioso, turismo activo, turismo de nieve, turismo gastronómico etc. Está claro, que un territorio tan atractivo, tiene tener que tener infraestructuras para el turismo accesible, en concreto Huesca y el Pirineo son los territorios con mayor número de infraestructuras adaptadas para las personas con diversidad funcional, en Aragón (Prames, 2017).

Además, la Diputación Provincial de Huesca fue pionera en ese compromiso con la discapacidad y sigue mejorando sus infraestructuras para que Huesca sea un destino de turismo accesible, para ello se ha encargado la elaboración de un Manual de Senderos Accesibles, editado en 2010, que sentó las bases del proyecto ‘Senderos para todos’, promoviendo siete miradores y senderos accesibles en algunas comarcas oscenses. En estos destinos se puede encontrar zonas de aparcamiento, paneles informativos e interpretativos, bancos y mesas de picnic.

A su amplia red de miradores y senderos se le han sumado más lugares accesibles en la provincia de Huesca y asimismo, la ciudad Jaca en los años 2015-2017 participó en un proyecto para crear una red transfronteriza de centros de interpretación del Camino de Santiago dedicados a personas con diversidad funcional. Estos centros incluyen un conjunto de espacios como dependencias de

---

<sup>12</sup> Informe de AC Consultores para Turismo de Aragón (2019). Desestacionalización de la demanda turística en Aragón. Aragón Turismo.

espera, salas de exposiciones, quioscos de información y experimentación sensorial, senderos y recorridos accesibles, así como alojamientos, lugares para estacionamiento y todos los elementos necesarios para facilitar la accesibilidad a todas las actividades y exposiciones existentes. El principal objetivo del proyecto era construir un circuito de centros totalmente adaptados a las personas con diversidad funcional, en los que puedan conocer el patrimonio y vivir las experiencias del Camino Santiago a su paso por el territorio pirenaico. Numerosos organismos y entidades se han sumado a esta iniciativa para lograr el objetivo de abrir la ruta a públicos con necesidades especiales de accesibilidad y esta preparados para acercar y mostrar la ruta jacobea a discapacitados de toda índole<sup>13</sup>.

Gracias a estos proyectos, en los cuales trabajan municipios y comarcas de Aragón, las personas con diversidad funcional ya pueden disfrutar el turismo y vivir una experiencia inolvidable en el territorio pirenaico.

## 2.6. TENDENCIAS DEL TURISMO EN LA ACTUALIDAD

Cada uno de nosotros cuando hacemos turismo buscamos emotividad positiva, experimentar momentos felices porque esto implica una expectativa de bienestar en nuestras vidas. Los recuerdos felices están entre los beneficios esperados del turismo. La búsqueda de la felicidad es un valor perseguido hoy por la mayoría de personas y, el turismo resulta evidente, está totalmente permeado por esta idea. Cada turista quiere obtener en cada acto turístico una suerte de reafirmación de plenitud (López Ibáñez & Maciel, 2019).

¿Por qué viajamos? Porque un viaje brinda un ámbito de libertad, acercándonos a lo natural, a lo lejano o, – a lo exótico o, – a lo desconocido. Viajar ofrece posibilidades de ser protagonistas de una obra imaginamos muchas veces, pero en la que se puede sorprender, pasamos a la vez por una experiencia emocional de curiosidad, sorpresa y atención consiente, pero está claro que no hay viajes sin sorpresas, sin miedo, sin encuentro a lo desconocido, sin retos, sin escape y sin recompensa. Durante el viaje descubrimos, experimentamos cosas nuevas que hacen disfrutar de la vida de forma muy distinta a la vida cotidiana. Según David Mora (2018), el autor de un proyecto *Emoturismo*, las emociones, la felicidad son componentes claves de nuestra experiencia, determinantes de la calidad de vida, sin embargo es poco lo que desde la disciplina del turismo, se sabe acerca de ellas y ciertamente es un aspecto a corregir. Otra autora, Fernández Poncela en su estudio (2016), habla sobre una conexión entre la antropología y turismo que son muy ligados a los procesos emocionales de las personas y culturas, como parte de las

---

<sup>13</sup> Turismo de Aragón (8 de octubre, 2015). Provincia de Huesca destino accesible.

experiencias, motivaciones, prácticas y la percepción. El turismo y los viajes deben generar en el ser humano: emociones y recuerdos que hagan de la experiencia en un destino algo memorable. Constantemente, las turistas buscan una experiencia a través sus emociones aquellas que quieren descubrir, disfrutar, evadirse y conectar con la gente del lugar y con sus costumbres (Jurado Almonte & Fernández Tristancho, 2013).

Según el director de la Retour Foundation, empresa de consultoría de turismo responsable, el sector turístico cubre una amplia gama de intereses y para alcanzar un desarrollo sostenible, las partes fundamentales son: las comunidades locales, las pequeñas empresas y los jóvenes. La importante adaptación del sector de viajes a esta realidad cuenta con importantes elementos como son la cultura, la experiencia, la emoción, los sentidos y la responsabilidad.<sup>14</sup>

El turista con sus acciones busca la persecución de un “ideal utópico” del viaje y del destino, cada vez más se configura esta práctica como una herramienta eficaz para producirlos, para generar bienestar (físico y mental). Por ello, el concepto de turismo de emociones se fundamenta en la calidad de la experiencia turística que ha vivido la turista durante su viaje. Aprovechando las actividades culturales, creativas o lúdicas y los procesos desarrollados en un ambiente creativo participativo, con el propósito de fomentar la creatividad y la autoconstrucción individual y colectiva (Pérez-Martínez & Motis Dolader, 2019). Según una investigación documental (Carballo Fuente, Moreno-Gil, León González & Brent Ritchie, 2015) se pueden identificar las siguientes claves de la conceptualización de este tipo de turismo:

- Involucración del turista, facilitando su integración en el entorno.
- El ‘shock sensorial’, que implica la activación de todos los sentidos e incorpora el elemento sorpresa.
- Autenticidad’, creando el puente entre la vivencias de turista y su entorno.
- Diversión con el impacto positivo que genera en las emociones.
- Sociabilidad, el viajero se siente integrante de una comunidad.
- Personalización, la persona tiene la sensación de asumir el control de la experiencia.
- Autodescubrimiento y transformación, posiblemente la dimensión más profunda de la experiencia, “donde a través de un aprendizaje y un intercambio de valores y reflexiones, el turista siente un cierto cambio”.

Como podemos observar, la clave más importante se identifica como la involucración, integración, sociabilidad con el entorno. También se puede describir el turismo emocional como ligado con los movimientos del turismo slow y del turismo “live like a local”, así como con

---

<sup>14</sup> “Live like a local: así nace el turismo local”. Recuperado de <https://www.winestyletravel.com/articulo-blog/vivir-como-local-turismo/>

algunas formas del turismo cultural como el turismo literario (Aragón Turismo, 2019). Ese tipo de turismo facilita también el contacto con la cultura local a través de la participación del visitante en actividades culturales, formativas y creativas (Rivera Mateos, 2013).

La experiencia turística siempre ha ido acompañada por diferentes adjetivos: el turismo de experiencia, el turismo de emoción y el turismo de sentidos (*ver imagen n<sup>o</sup>4*) (López Ibáñez & Maciel, 2019). Y cada vez es más importante el turismo emocional, porque esto implica que los visitantes buscan cada vez más una experiencia total que incluya ocio, cultura, aventura, gastronomía, educación e intención social. Como afirma Llontop Diez (2017) las experiencias son intrínsecamente personales, existentes solo en la mente de un individuo quien ha estado involucrado en una emoción.

*Ilustración 1. Evolución de las tendencias turísticas.*



Fuente: elaboración propia. Milano, C. (2018). Ostelea School of Tourism & Hospitality.

En concreto, la socióloga polaca Paula Bialski (2007), describe que los orígenes del turismo emocional están profundamente arraigados en los procesos de globalización, discurso de Internet, nueva estratificación social, la sociedad individualista occidental y posmodernidad. El turismo emocional implica muchos sentimientos, y este es probablemente uno de los rasgos más característicos del intercambio de hospitalidad.

Con el desarrollo de internet, los servicios de hospitalidad se han alejado de la idea original de tener la información de contacto de los miembros de la red en catálogos impresos, y hoy en día la gran mayoría de los miembros de la red de hospitalidad usan un mecanismo de mensajería de sitio web o correo electrónico para comunicarse con otros miembros. La integración en la sociedad local, según P. Bialski (2007) tienen muchas ventajas, como conocer gente interesante y abierta; conocer a los lugareños y convertirse en un "local", es decir para ver el área a través de los ojos de las personas que viven allí; supone una planificación más flexible y más libre de los viajes; así como la posibilidad de alcanzar nuevos contactos valiosos y luchar por una

comunicación social efectiva. La autora del libro *Intimate Tourism* (2007) hizo reflexiones sobre como el posturismo y el énfasis de lo local han cambiado la forma en un nuevo tipo de turismo, que es más complejo donde se viven las experiencias, se brindan diversas emociones ligadas a la cercanía lograda con otros seres humanos. Las turistas están sintiendo y experimentando más a un nivel existencial, psicológico, quizás incluso espiritual. Así como hay organizaciones que trabajan la integración laboral, en la mejora de su nivel de autonomía, también utilizando las nuevas tecnologías como una herramienta que permiten a través de una aplicación encontrar lugares del mundo accesibles con la ayuda de gente local de la zona.

Para ilustrar mejor las experiencias turísticas de las personas con DFF, se hizo un estudio en China (2004) cuyo objetivo era comprender mejor las experiencias de estas personas viajando, el proceso de volverse activo en los viajes y especialmente concentrándose en la sociedad general para ser más conscientes de sus necesidades, en origen asiático. De los resultados se identificaron cinco etapas del proceso de viajar activo para las personas con DFF. Para muchos el turismo presenta un proceso de recuperación que implica 1) iniciativa personal, 2) evaluación precisa de las propias capacidades, 3) capacidad de recopilar información confiable, 4) gestionar el viaje, gestionarse uno mismo y 5) reflexionar sobre las experiencias. Poder viajar, para una persona que tiene diversidad funcional, significa demostrar a los demás que se ha recuperado o que ha comenzado a recuperar el control sobre su destino y reafirma su calidad de vida (Kwai-sang Yau, McKercher & Packer, 2004).

No hay ningún límite para viajar, como propone uno de los fundadores de “Viajeros Sin Límite” y “Silleros Viajeros”. A través su blog, Miguel Nonay comparte sus experiencias turísticas y busca orientar a personas con movilidad reducida o con discapacidad para cuando quieren elegir realizar algún viaje. Además, publica con todo detalle sus viajes; incluyendo en la comunidad de “silleros” un programa de radio de una hora de duración dedicado al turismo inclusivo. A través de internet, las personas con diversidad funcional comparten sus experiencias personales, siendo una buena fuente de información sobre lugares del mundo accesibles, de hecho según Kažemikaitienė & Bilevičienė (2008), es un segmento importante de la sociedad que puede beneficiarse de las nuevas tecnologías y ser capaces de manejar las actividades de forma independiente.

Así como hay organizaciones que trabajan en la integración laboral, también es importante mencionar los familiares y amigos de personas que tienen DFF. La familia supone una unidad especial de prestación de bienestar especialmente en el caso de las personas que tiene DFF porque son ellos que especialmente puede ser un mecanismo promotor y también al desarrollo de la inclusión social y la autonomía personal. Son aquellos que luchan que sus seres queridos



tengan mejor calidad de vida y podrán disfrutar el turismo igual que todos nosotros (Huete García, 2019). Por ello, lograr el éxito de poder realizar viajes y realizar actividades turísticas, existe la necesidad ayudarse a unos a otros, cuando la ayuda tienes de la manera más natural y sencilla (Guajardo Galva, Garcia Garcia & Sanchez Villarreal, 2012)

Por esta razón, se planteó una propuesta con el objetivo de disminuir el aislamiento en la sociedad, las desigualdades y la dificultad de acceso a ciertos recursos culturales y naturales para el logro de una mejor integración social. La idea es crear un modelo turístico basado en el acompañamiento de personas con DFF. Se trata de una atención personalizada a la persona que tiene DFF para sobrellevar las dificultades que se dan durante sus actividades de ocio, viajes y turismo. Según los estudios, la mayoría de las personas que tienen DFF suelen viajar con un acompañante. Por ejemplo, en el caso de New South Wales, el 70% de las personas que tiene algún tipo de diversidad funcional requiere un acompañante para poder viajar, porque solos no pueden realizar los viajes. En concreto, en aeropuerto de Londres (Gatwick) Los Servicios de Asistencia Especial ayudaron a más de 615.000 pasajeros el año pasado. El aeropuerto fue pionero en el sistema para personas que tiene DFF, mientras que el aeropuerto de Stansted ha capacitado a 400 empleados como amigos de la demencia (Noakes, 2019). En cuanto Nueva Zelanda y Canadá el 82% viajan acompañados de otra persona y en Tennessee, la mayoría de personas viajan con su familia o pareja (Guajardo Galva, Garcia Garcia & Sanchez Villarreal, 2012).

La iniciativa de proyecto sería orientada para mejorar el bienestar de las personas que tiene DFF, que al final turismo logre una sostenibilidad sociocultural más amplia en el desarrollo turístico y ayude promover unas experiencias turísticas únicas y auténticas (A. María Fernández Poncela, 2016).

Y es que hoy, en el siglo XXI, estamos en un cambio de las tendencias turísticas, donde se presenta el turismo de experiencias y de emociones incluyendo gustos diferentes y combinando lo local con lo global. Una realidad en la que las historias, sensaciones y valores cobran un sentido central (Álvarez Sousa, 2010).

### 3. METODOLOGÍA

Para alcanzar los objetivos del presente estudio, siendo el principal – analizar el modelo de turismo desde el punto de vista de personas con DFF; se ha escogido una metodología de tipo cualitativo, concretamente, se va a aplicar la técnica denominada Historia de Vida. El objeto principal de la investigación, es el análisis y la transcripción que el investigador realiza de una persona, sobre su vida o unos momentos concretos de la misma (Martin García, 1995). A su vez, Rivas afirma (2012), este tipo de investigación “no busca descubrir la realidad que se nos presenta, sino comprender el relato construido social e históricamente para facilitar su transformación”, a través de la cual nos acercamos a las experiencias de cada uno de los protagonistas para comprender mejor sus situaciones escolares, sociales, experiencias de vida que han enfrentado. La investigación basada en Historias de Vida incrementa su utilización ya que nos permite la obtención de unos datos e informaciones que a través de la metodología cuantitativa no podríamos recoger (De Garay, 1997). El análisis supone todo un proceso de indagación, a través de una metodología fundamentada en entrevistas y charlas entre investigador y participante, sobre la experiencia obtenida por parte de protagonista, sus recuerdos, los sentimientos, la manera de entender, comprender, experimentar y vivenciar el mundo y la realidad cotidiana (Martin García, 1995).

En esta investigación, el investigador re-construirá la Historia de Vida a través de las entrevistas realizadas, siguiendo el sentido de las narraciones creadas por el informante, organizando y componiendo la misma a raíz de su propia experiencia vivida en el desarrollo de las entrevistas. Como todos los recuerdos autobiográficos, las narrativas de experiencias personales son representaciones de eventos reconstruidas dinámicamente y cada vez cuando persona recuerda un recuerdo de su vida, es un proceso de recuperación muy complejo entre el contexto neutral interno y el contexto sociocultural externo (Adler, Dunlop, Fivush, Lilgendahl & Lodi-Smith, 2017). Este tipo de técnica de recogida de información en este trabajo se llevó a cabo a través de las entrevistas en profundidad, cuyo guion básicamente se divide en tres temas principales:

1. *Infancia/Familia*. Como afirma Rojas (1998), la familia es la principal base de la formación de la identidad humana. Se considera el primer entorno natural en donde las personas evolucionan y se desarrollan, por ello en este trabajo, se permite comprender el rol que cumple la familia en la adquisición de cierta autonomía y resiliencia por parte de las personas con DFF (Huete García, 2019).
2. *Juventud, escuela, estudios*. En el trabajo, es importante también investigar la época de juventud – de nuestros participantes, porque es el periodo evolutivo en el que se definen

aspectos clave de la vida, por ejemplo la vida social, emocional, intelectual y física. Es un periodo importante, porque se descubre la identidad específica de la persona hacia un futuro adulto.

3. *Vida de ocio, cultura, viajes.* Vida de ocio, lo primero, es un derecho básico de cada humano (art. 24, Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948), además diversos estudios afirman (Kavaliauskas, 2013), que el ocio tiene un mayor impacto en la mejora de la calidad de vida en las tareas de comunicación, disfrute, satisfacción y promoción de salud. La participación en varias actividades, como deportivos, sociales, culturales, turísticos y etc. promueve el desarrollo y fomenta el bienestar de las personas. Por lo tanto, la vida de ocio para las personas con DFF, ayuda a superar las barreras para acceder al ámbito social (Lazcano & Madariaga, 2017).

Para obtener los resultados sobre los citados temas, la historia de vida da especial importancia a la investigación, relativa a las experiencias pasadas del participante, su educación y su entorno familiar y social que influyen de una manera directa en la definición de su identidad. El resultado de este tipo de investigación suele ser muy complejo, amplio y profundo. En cuanto al tema de esta investigación es muy valiosa, porque deja al investigador ponerse en la “piel” del participante y comprender su situación de una forma individualizada y personalizada. Durante las entrevistas, el investigador se centra en la experiencia vivida, la emoción del participante y su opinión sobre el tema.

Participante: La persona entrevistada se llama Mariano Monreal, un hombre con estudios de sociología y psicología. Soltero y sin hijos, es trabajador social. Mariano, participó en el estudio debido a varias características identificadas como:

- Es una persona muy sociable.
- Es una persona que tiene diversidad funcional física (DFF) y además ha profundizado en su situación de una manera constructiva.
- Es un viajero activo y posee un conocimiento exhaustivo del modelo de ocio y turismo que desearía poder disfrutar.

Instrumentos: Para la recogida de los datos se empleó un ordenador con cámara web y una grabadora de voz.

Procedimiento: Una vez explicado el procedimiento y el motivo del mismo, la entrevistadora dio un guion sobre los tres principales temas por escrito para la realización de la entrevista. En el segundo contacto se habló con el participante sobre la fecha y el horario disponible para poder realizar la entrevista. Dadas las circunstancias de la pandemia mundial por Covid-19, las entrevistas con el participante fueron realizadas a través del programa “Skype”, y con cuyo

permiso fueron grabadas durante toda la entrevista. En total se ha realizado tres entrevistas con una duración aproximada de una hora y media cada una. Posteriormente se transcribió todas las entrevistas a un documento Word para poder realizar la codificación de los datos obtenidos.

Para entender mejor la propia experiencia del participante, se siguió una estrategia complementaria a las entrevistas de vida, para perfilar los objetivos de investigación: a) se llevaron a cabo dos encuentros con las profesoras Sanagustín, directora de este trabajo y Casajús de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, docente en el Grado de trabajo Social y b) se llevaron a cabo otras dos entrevistas con los amigos cercanos del participante. De este modo enfrentó el punto de vista y comprendió mejor a los acompañantes de una persona con DFF en la realización de sus viajes. Por un lado, en el encuentro con las profesoras, se aclararon cuestiones relativas tanto al método de aproximación a la realidad social investigada, como los procesos sociales y características de las personas con DFF; por otro, se planificaron preguntas abiertas sobre la propia experiencia de quienes han viajado con una persona que tiene DFF y las dificultades que han podido surgir durante los mismos. En la investigación han participado cuatro amigos cercanos al informante relevante de este trabajo.

Codificación: Tras leer y releer los documentos se anotaron las ideas y reflexiones sobre los datos obtenidos para poder establecer las categorías e incluir el análisis de los diferentes fragmentos de los relatos. Los datos obtenidos se realizaron con el protocolo de categoría narrativa (Adler, Lodi-Smith, Philippe, & Houle, 2016). Aunque no existe un criterio único de los sistemas de codificación existentes, se han desarrollado muchos sistemas de codificación y están disponibles para hacer operativos y analizar conjuntos de datos (Adler, Dunlop, Fivush, Lilgendahl & Lodi-Smith, 2017). Muchos de los sistemas más comúnmente usados se presentan en las revisiones de McAdams y McLean (2013) y Adler y colegas (2016), y también se resumen en los trabajos publicados (ver Anexo 1).

Se ha empleado el sistema de protocolo de Historia de Vida (McAdams, 1995). La codificación se ha marcado mediante fragmentos que representan una idea nueva o alternativa a la narrativa problemática expuesta. Igualmente se refleja situaciones muy concretas en los capítulos de vida. Finalmente se organizó el material para que el análisis tuviese una estructura definida ilustrando las reflexiones y los discursos del participante relacionados con cada tema.

#### 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El objetivo de este estudio es conocer el modelo de turismo desde el punto de vista de la persona que tiene una DFF a través de la aplicación de la técnica de investigación de la Historia de Vida. Trabajando con el protocolo de categoría narrativa, se estudiaron las principales variables narrativas de las siguientes temáticas (Adler, Lodi-Smith, Philippe, & Houle, 2016) y (McAdams, McLean 2013):

1. Temas motivacionales
2. Temas afectivos
3. Temas de integración/inclusión social
4. Elementos estructurales de las narrativas

El material que se va a ir analizando son los episodios de la vida de Mariano, divididos en sus principales etapas de vida: infancia, juventud y actualidad.

Complementariamente se entrevistó a cuatro amigos de Mariano cuyas conclusiones se resumen en la siguiente tabla en función de las ventajas o lecciones aprendidas observadas y las dificultades encontradas en el acompañamiento de Mariano durante algún viaje turístico:

*Tabla 3. Análisis de los resultados de los acompañantes.*

Oportunidades	Dificultades
<ul style="list-style-type: none"><li>- Accesibilidad y rapidez a los lugares del ocio cuando viaja con una persona que tiene DFF.</li><li>- Compartir y enseñar a otra persona desde la propia perspectiva.</li><li>- Empatía /Ponerse en el lugar del otro.</li><li>- Aprendizaje personal cuando viajas con una persona que tiene DFF.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Falta de adaptación y acceso para las personas en sillas de ruedas.</li><li>- Planificación responsable antes de viajar.</li><li>- Físicamente más demandante.</li></ul>

Fuente: elaboración propia

A continuación se analizará propiamente la vida de Mariano a través de diferentes episodios de su vida y las puntuaciones de los temas indicados anteriormente.

Tabla 4. Análisis de los capítulos de historia de vida: temas motivacionales.

	<b>Temas motivacionales</b>		
<b>Etapas de vida</b>	<i>Agencia</i>	<i>Comunión/ Comunidad</i>	<i>Objetivos de crecimiento</i>
<i>Infancia</i>	-Dificultades de caminar.	-Forma parte de un equipo.	-Felicidad. -Concepto de “uno más”.
<i>Juventud</i>	-Adaptación a nuevo lugar- - Separación de casa.	-Relación especial con una amiga.	-Nada es imposible, todo se puede. - Visión positiva de la existencia.
<i>Actualidad</i>	-Integración/inclusión a la sociedad. -Conciencia y sufrimiento por los demás que tiene DFF.	-Época de viajes, nuevas amistades.	-Búsqueda de lo enriquecedor. - Motivación ayudar a los demás.

Fuente: Elaboración propia a partir de los discursos de Adler, J.M., et al. (2017)

De la *tabla 4* podemos extraer la idea fundamental de que las motivaciones fluyen de temas personales para la resolución de conflictos propios a sentimientos de empatía hacia personas con DFF. Según los autores Adler, Lodi-Smith, Philippe & Houle (2016) y McAdams & McLean (2013), estos temas motivacionales se subdividen en tres subtemas en cada estadio de la vida. Según de los datos analizados de cada momento, se observan las siguientes características:

En cuanto a la infancia, la necesidad es ser uno más, lo que lleva a Mariano a integrarse con el resto de niños en los juegos de la infancia:

*“era normal como cualquier niño de mi edad e iba al colegio como uno más. Y he crecido como uno más. Era como un niño más y fui muy feliz”.*

*“era un niño que tenía parálisis cerebral y no podía caminar sólo, tenía mucha discapacidad”.*

*“era portero de futbol en mi pandilla de juegos y he crecido como uno más”.*

Durante la juventud se observan momentos duros por el cambio de entorno, pasa de vivir en el pueblo a irse a Zaragoza, que se ven favorecidos al conocer una nueva amistad que le brinda un apoyo fundamental durante esos difíciles años:

*“Tuve un grupo de mis amigos con los que nos queríamos mucho y una amiga muy especial, no era novia, pero amiga especial. Yo con 21 años sobre todo lo que sentíamos era que nos queríamos mucho. Cuando tuve 24-25 años nos entendimos mucho, me sentía muy bien con ella, era muy maja, o sea, salimos, todo muy bien. Era amiga muy especial. Era muy buena (sonríe hablando de la chica, se nota alegría), son recuerdos muy bonitos, me hizo sentir muy a gusto”.*

*“...la he querido mucho”.*

En la actualidad su motivación personal, viene dada principalmente por la búsqueda de la ayuda hacia los demás. Sobre todo, se inclina a ayudar a personas que como él se encuentran en situaciones con DFF. Su sentido de solidaridad y búsqueda del beneficio común es tangible:

*“En la universidad hicimos un colectivo de apoyo a la discapacidad. Conseguimos un bono de fotocopias para todos los universitarios de la Universidad de Zaragoza equivalente a 6€ de hoy en día. Después, también nos llevó más tiempo, conseguir que en las hojas de inscripción se pusiera un recuadro para saber dónde están las personas con discapacidad. A mi salida como universitario que siempre he tenido es la de desarrollar en un proyecto de apoyo a las personas con discapacidad para la universidad”.*

*“Me da lástima que la gente se quede en casa con la discapacidad. Ver a mis amigos con DFF que se quedaban en casa o que salían de unas maneras muy caras, por eso pensé una forma de solidaridad para que ellos y ellas pudieran como yo irse de viaje. Así considero que podría ser sencillo, poner becas para las personas con DFF y sus acompañantes, pero de momento nadie me ha hecho caso...”-*

*“...lo que planteo es tratar de hacer un trabajo orientado a personas con DFF, conseguir que todas esas puedan viajar. Que viajen para que conozcan a un amigo o amiga, es la filosofía que subyace a mi proyecto, es hacia dónde vamos”.*

Se puede concluir que la motivación suya viene dada por sus propias experiencias durante sus viajes y su deseo de que todo el mundo tenga las mismas oportunidades de sentir lo mismo. Efectivamente, corrobora las teorías acerca del bienestar y la felicidad que provocan los viajes tanto para quienes los realizan como para sociedad de acogida, siempre que se consideren aspectos relativos a la sostenibilidad de los destinos (Sanagustin-Fons, et al., 2020).

Tabla 5. Análisis de los capítulos de historia de vida: temas afectivos.

	Temas afectivos	
Etapas de vida	<i>La redención</i>	<i>Resolución positiva</i>
<i>Infancia</i>	-Incomprensión para ser entendido y andar.	-Adaptación y positivismo.
<i>Juventud</i>	-Necesidad de relacionarse sentimentalmente. -Sentimiento de vacío.	-Aceptación de la situación. -Realismo como resolución del conflicto.
<i>Actualidad</i>	-Falta de visibilidad y apoyo a las personas con DFF. -Generación de frustración.	-Establecimiento de contactos oportunos para abrir un nuevo abanico de posibilidades. -Sentimientos positivos y de autorrealización.

Fuente: Elaboración propia a partir de los discursos de Adler, J.M., et al. (2017)

En la *tabla 5* se observan las ideas de la entrevista desde un punto de vista emocional y sentimental donde de alguna manera una escena o acontecimiento negativo pasaba a ser positivo mediante la resolución del conflicto dándose así una variación afectiva.

Durante su infancia menciona que a pesar de sentirse como un niño más, un niño normal sí reconoce que encuentra dificultad para que el resto de personas le entiendan o para andar.

*“Era como un niño más y fui feliz, pero no me entendían bien claro, soy una persona que tiene parálisis cerebral”.*

*“...soy persona positiva, tengo que hacer esto y esto y lo hago. ¿Cómo lo hago?, pues con adaptación pero lo hago-.” “Busco lo positivo de las cosas, cuando veo una cosa no me quedo parado, lo hago y ya está.-”.-*

*“No podía caminar solo, tenía mucha discapacidad, la infancia era positiva ayudada por amigos. Lo más importante era ser buena persona”.*

*“...mi padres me criaron para ser buena persona y luego tener fe y paciencia.-”.*



A lo largo de su juventud experimenta problemas de adaptación en Zaragoza y establece algunas amistades que le ayudan mucho. Sin embargo, esas amistades-, no van a mas, como la relación sentimental que mantuvo. Ahí se siente de alguna manera diferente, dado que – esa necesidad, que ve cubierta en los demás, él no puede satisfacerla.

*“La persona con DFF lo tiene realmente muy difícil; ya sabemos todos los estereotipos que imperan en la sociedad actual, como la belleza y el aspecto económico y desde luego el miedo, la falta de protección o a que tenga la otra persona sin DFF que hacer todo-.”.-*

*“La integración es difícil, las personas con discapacidad se esconden muchas veces.-, Por ejemplo, en el amor, la vida se presenta realmente difícil. Cuando eres joven sientes un vacío, ¿vale?... pero hay muchos amigos y amigas, ves a gente quedar pero tú te quedas soltero...”*

En la actualidad siente que se pueden introducir cambios y mecanismos de igualdad. Las cosas han mejorado pero no lo suficiente para permitir una inclusión total y un sentimiento de igualdad por parte de estas personas:

*“Para alcanzar cierta igualdad hay que buscar un deporte en el que realmente te iguales, teniendo una discapacidad física. Para ser igual en los deportes, la única posibilidad es practicar un deporte mental...Hay que buscar cosas que te igualen, no puedo hacer atletismo pero puedo andar, nadar. Es conseguir sentirse igual que otros”.* Se observa en el discurso que como no hay una inclusión real socialmente, por su parte siente cierta frustración:

*“Me sabe mal que mi país no tenga ayudas y para mí es lamentable que en mi país aún no se contemple ninguna acción de este tipo y se siga pensando y haciendo cosas con los habituales estereotipos”.*

*“...nadie me hace caso hasta que encontré a Lourdes que es profesora de universidad que me ayudó para unas becas para que viajen los discapacitados. También encontré a Vitico y ahora a ti”.*

Tabla 6. Análisis de los capítulos de historia de vida: temas de significación integración e inclusión.

	Tema de significación integración/inclusión		
Etapas de vida	Procesamiento acomodativo	Procesamiento exploratorio	Dándole sentido
Infancia	-Limitaciones físicas.	-Adaptabilidad a otros hobbies funcionalmente menos exigentes.	-Adaptación inconsciente. -Sentimiento de similitud con el resto.
Juventud	-Problemas de adaptación a un nuevo entorno. -Dificultad para completar estudios.	-Búsqueda de la independencia física a la movilidad. -Trabajo, esfuerzo, dedicación y positivismo.	-Todo es posible. Pensamiento positivo.
Actualidad	-Necesidad de revisar la realidad de las personas con DFF.	-Lucha por la integración de las personas con DF en la sociedad y contra la desclasificación selectiva. - Viajes como fuente de inspiración.	-Obtención de resultados positivos e introducción de nuevos cambios, lenta pero progresivamente.

Fuente: Elaboración propia a partir de los discursos de Adler, J.M., et al. (2017)

En cuanto al tema de la significación del concepto y la idea de integración e inclusión, se observaron los procesos que presenta una adaptación a las situaciones de la vida, cuyo objetivo es sentirse bien con uno mismo y poder dar sentido a la existencia y las experiencias que se van teniendo.

Durante la infancia, se observa que pesar de encarar la vida con una actitud positiva, las limitaciones físicas siempre lo han acompañado, en su caso no podía jugar futbol igual que los demás niños:

*“Me gustaba jugar al futbol en mi pandilla y era portero”.*

Se observa que inconscientemente se adapta socialmente integrándose en juegos donde puede desarrollar un ejercicio similar al resto de los niños pero físicamente menos duro. Al haber crecido en un pueblo eso favorece que el resto de los niños lo conozcan de siempre y es acogido con normalidad, y es así como lo manifiesta en distintas ocasiones:

*“Era normal como cualquier niño de mi edad e iba al colegio como uno más”*

En su juventud se enfrenta a grandes cambios al trasladarse a Zaragoza para estudiar, dejando atrás su entorno social ya consolidado. Esta época la describe como caótica:

*“He venido de mi mundo a un mundo nuevo, no me quisieron, fue para mí duro. La época de mis 21 años fueron muy caóticos...Dejé mi mundo y vine a uno nuevo, los colegios no me quisieron, no pude estudiar como los demás niños de mi entorno...no tuve una educadora adecuada, y no fue hasta que me operé, cuando pude andar, a pesar de las múltiples caídas, pude ir solo por la calle y mi situación cambió radicalmente”.*

De la entrevista se desprende que con esfuerzo, perseverancia y dedicación logró sacar sus estudios pese a que otras personas le habían desaconsejado presentarse a la prueba de mayores de 25 años.

*“...hice la prueba de mayores de 25 años y entonces a la primera mis amigos me dijeron que me costaría mucho, que no fuera tonto pero mira, lo saque a la primera. Ahora soy trabajador social y tengo un master en sociología y psicología”.*

*“Con 28 años empecé a trabajar y terminé la universidad con 30”.*

Actualmente, sus esfuerzos están dirigidos a ayudar a otras personas con problemas similares al suyo. Durante la entrevista ofrece diferentes puntos de vista para mejorar la situación en cuanto a la integración social de este colectivo. En ese sentido reclama de alguna manera desclasificar a las personas por su condición y favorecer la integración real entre los individuos.

*“Lo que hay que hacer son programas concretos que ayuden...Por lo general, las personas con DFF no tienen amigos para irse de viaje, por lo cual se van habitualmente con su familia o con grupos de personas con DFF. Pienso que hay que romper con esa dinámica”.*

En otro momento reclama más medidas para la integración pero que sean palpables y no meras promesas que no van a ningún lugar.

*“hay que dar servicios que apoyen a personas con discapacidad. Las personas a veces se quedan en casa y se contemplan atascadas. Ahora no te puedes comparar aún está muy mal porque hay una tendencia a la no integración y te sientes muchas veces. En la actualidad se está acuñando el término de desarrollo sostenible. Para mí no lo hay si*

*no somos capaces los seres humanos de favorecer una igualdad a todo tipo de personas poniendo servicios adecuados para ello”.*

Esta motivación viene precedida a sus viajes donde lo describe como una de sus mejores experiencias en la vida y más integradora. Se puede entender que no es solo el hecho de viajar lo que le mueve, sino también la compañía de alguien “normal”, como en alguna ocasión cita, para sentirse realmente integrado.

*“Me fui con otro monitor, Javier se llama, aún tengo amistad, a Torremolinos, Madrid y a el Escorial y con una monitora, Amelia, a Italia. Eso sin duda me cambió mi esquema aunque siempre creí en mi libertad como persona y que era capaz de casi todo.”*  
*“con Olga he viajado por media Europa, tener una amiga como Olga es tener un tesoro”.*  
 Se observan las propuestas de construcción social que hace para que se normalice la presencia de personas con DFF en entornos turísticos, culturales, ocio, etc.

*“se trataría de vacaciones personalizadas. Por eso el apoyo de otra persona para ir a sitios normales y que las demás personas comprueben que no pasa nada”.*

*Tabla 7. Análisis de los capítulos de historia de vida: elementos de las narrativas.*

	<b>Elementos estructurales de las narrativas</b>	
<b>Etapas de vida</b>	<i>Coherencia</i>	<i>Complejidad</i>
<i>Infancia</i>	-Contexto basado en el conocimiento de uno mismo, sin definición de objetivos.	-Dialogo básico.
<i>Juventud</i>	-Sentimientos encontrados en el dialogo. -Se establece la base de los futuros objetivos por la realidad del momento y la experiencia.	-Narrativa acorde a sus sentimientos y emociones. -Ordenación de ideas.
<i>Actualidad</i>	-Búsqueda de una acción constructiva. -Las emociones están en consonancia con aspectos amplios de la vida.	-Profundidad en el pensamiento. -Matices claros y precisos con objetivos bien definidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de los discursos de Adler, J.M., et al. (2017)

Durante su infancia Mariano, descubre el mundo y hasta su juventud no advierte problemas de integración por su DFF. Meramente describe hechos básicos como la reducción de movilidad o la dificultad del habla.

*“yo creo que no veía mi discapacidad”.*

En su juventud, en especial cuando se traslada a Zaragoza, toma conciencia de su discapacidad y entra más en detalle al guardar más recuerdos. Éstos no son buenos por lo general, lo cual le hará forjar una personalidad de ayuda hacia los demás.

En la actualidad su labor se desarrolla orientada a ofrecer oportunidades a los demás, principalmente a personas que como él tienen una DFF e y se observa madurez y una alta empatía hacia el resto de seres humanos llegando incluso a emocionarse ante tragedias humanas en la historia.

*“Me gusta mucho leer y profundizar sobre la Segunda Guerra Mundial, aunque me inquieta mucho. Es ver la guerra y me impresiona. Noto cosas...sensaciones de pena, sentir que yo también estoy ahí...a veces no nos damos cuenta de la realidad del mundo y tú eres muy pequeño de todos modos”.*

*“Tiene que haber cauces muy buenos de apoyo para que la normalización sea real, no se trata de un juego de palabras, se trata de la vida de las personas”.*

## 5. CONCLUSIONES

La evolución y el desarrollo del turismo en España, se plantean la consecución de varios modelos de gestión turística que permiten lograr que el sistema turístico español sea más competitivo y sostenible, aportando el máximo bienestar social. Dentro de esta evolución jurídico-turística se observa un planteamiento argumentado bien definido, pero con insuficientes muestras en la práctica real.

Tras de análisis de la evolución de turismo desde los años sesenta, se observó que durante la etapa franquista el modelo turístico está basado en el sol y playa, se prioriza lo económico frente a lo social y sostenible y esta línea de actuación continua hasta 1992 con la creación del Plan de Turismo “FUTURES I” sentando las bases de futuros planes turísticos que afectan positivamente sobre el turismo social y la sostenibilidad.

Años claves en el desarrollo de planes y estrategias para abordar la problemática de la accesibilidad para personas con DFF fueron 2013 a través de la Asamblea General de la OMT y el año 2014 cuando OMT y la fundación ONCE, organizaron la primera conferencia de la OMT sobre Turismo Accesible en Europa, publicándose en un *Manual Sobre Turismo Accesible Para Todos* en el año 2015. Y al final los puntos esenciales en cuanto la sensibilización en búsqueda de turismo social y sostenible se encuentra en el Plan del Turismo Español Horizonte 2020 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

La suma del turismo social más el turismo sostenible da lugar al turismo inclusivo siendo este la forma ideal de garantizar la igualdad entre individuos y la plena y veraz integración de personas con DFF.

Concretamente en Aragón se considera muy positiva la realización del Plan Aragonés de Estrategia Turística (PAET) donde también se aborda y pretende dar solución a los problemas de accesibilidad para las personas con DFF.

Respecto en cuanto la metodología del trabajo, se aplicó la investigación de Historia de Vida de una persona y de sus análisis se establecen las siguientes conclusiones:

- Las personas con DFF tienden a auto aislarse, al no sentirse integrados en la sociedad generando sentimientos de impotencia, frustración, diferenciación e incluso rechazo al que consideran su propio país al verse desprotegidos, en especial, en la etapa adolescente y adulta temprana.
- Existe una relación causa-efecto entre la realización de viajes internacionales y la

integración social. Se entiende por lo tanto que la realización de los mismos por personas con DFF suple, al menos por un tiempo, sus necesidades de mantener relaciones sociales y de sentirse integrados en la sociedad. En ocasiones, no es tanto la barrera física sino la emocional y sus manifestaciones psicológicas las que producen en este colectivo un vacío existencial.

- La accesibilidad de los lugares recomendados dentro de la oferta turística continúan siendo un problema.
- Las personas con DFF tienen una alta capacidad de sentir la empatía con otras personas por personas con DFF, o sin ella, lo cual que sea una fuente motivacional y a su vez genere sentimientos de auto realización cuando tratan de ayudar a otros.
- Se requiere de personal cualificado que ejerza de acompañante durante la realización de actividades turísticas y con formación específica.
- La integración real en la sociedad no se establece mediante el agrupamiento de personas con DFF, sino facilitando el acceso autónomo a los lugares para estar en igualdad de condiciones respecto al resto.

Como última conclusión recalcar, que el turismo accesible promueve la inclusión social y la autonomía de las personas, siendo este un marcador de desarrollo humano. A pesar de haber diferentes programas y organizaciones dedicadas a ofrecer servicios turísticos a personas con DFF, estas son insuficientes y por lo tanto no satisfacen la demanda real.

## **6. CONCLUSIÓN PROPOSITIVA**

### **El concepto**

Tras el análisis de los datos obtenidos y las conclusiones de los mismos se propone un modelo turístico como punto de partida dentro de una hipotética hoja de ruta que se plantea ofertar al Gobierno Aragón como colofón de esta investigación, tras las reuniones mantenidas por las profesoras Sanagustín y Casajús y el propio Mariano Monreal.

Se propone la creación de una Especialidad Formativa (nivel de Formación Profesional) para guías y monitores de tiempo libre. Dicha propuesta consistirá en la adquisición de toda una serie de competencias específicas y transversales para que dichos profesionales alcancen un nivel de aprendizaje orientado a otorgar una atención individualizada a las personas con DFF. Con esta formación específica, lo que se pretende es ofrecer la capacidad de disfrutar el turismo/viajes de forma más adecuada y con mayores garantías en cuanto a la seguridad a este colectivo. Para que esta formación complementaria fuese atractiva para ser estudiada por aquellos que lo desearan se podría ofrecer ventajas adicionales a las propias en el desarrollo de sus funciones.

El concepto pretende formar un “pool” de guías y monitores de tiempo libre que puedan atender las necesidades de las personas con DFF. Se insiste en que este servicio sea de forma individualizada para favorecer la integración social de los usuarios y que de este modo no sean encuadrados en grandes grupos con personas de DFF, lo que genera diferenciación del resto y por lo tanto de algún modo discriminación social.

Una vez confeccionado ese “pool” de profesionales los usuarios o consumidores turísticos con DFF podrán hacer uso de ellos, no solo en territorio nacional, sino también internacionalmente, y es aquí donde se podría generar alguna ventaja atractiva para aquellos guías y monitores que deseen viajar trabajando a su vez.

### **Dimensión internacional**

Se podría establecer una “rueda de comisión turística” internacional de entre todos los guías y monitores especializados, convirtiéndose en profesionales aun cuando el país de destino no sea conocido por ellos mismos, si bien es muy valorable el conocimiento de la lengua para una mejor experiencia. Es decir que para la contratación de sus servicios a nivel nacional no comporta en sí ninguna ventaja frente a otros guías y monitores pero cuando la contratación implica viajar dentro de los límites europeos (por establecer una frontera inicial) éstos además de percibir sus retribuciones habituales, podrían viajar



subvencionados o financiados por el Gobierno de Aragón para que estos viajes resulten más accesibles para las personas con DFF y atractivos para el acompañante al estar costeados sus gastos.

### **Dimensión organizacional: Hoja de ruta**

Es interesante pensar que en ciertas ocasiones por la duración del viaje o el destino resulta aconsejable contratar dos guías o acompañantes por la dureza del mismo o sus necesidades, que pueden venir dadas por el propio viaje o por el usuario con DFF.

Está propuesta también abarca la creación de una Hoja de Ruta para encaminar los posibles objetivos dentro de una línea de tiempo.

*Ilustración 2. Hoja de Ruta*



Fuente: elaboración propia

1. Se podría fijar un plazo de alrededor de 3-6 meses para su estudio, revisión, reformulación y aprobación o desestimación.
2. Realización de y entrevistas para ver el grado de interés en las personas que tienen DFF.
3. Objetivo 5 viajes internacionales. Feedback, análisis de la experiencia y lecciones aprendidas. Análisis de la experiencia de menos 5 viajes de personas con DFF acompañados por guías o monitores para proponer una actividad formativa realista y bien dirigida.
4. Cursos especializados en la atención a personas con DFF durante la realización de actividades turísticas acreditados por la Universidad de Zaragoza y dentro del sistema de créditos ECTS. Cualquier estudio genera interés y otorga prestigio al mismo.
5. Registro de una bolsa de empleados con la especialidad citada.
6. La aplicación serviría para la contratación de los servicios conectando así al cliente con el empresario (P2P). Para su posible implantación en el mercado laboral y a su vez accesibilidad para el usuario debe hacerse uso de las herramientas tecnológicas disponibles en el momento.
7. Apertura del programa a todos los usuarios.
8. Revisión y modificaciones con las lecciones aprendidas del feedback tanto de los empleados como de las personas con DFF.

## 7. REFERENCIAS

Actas de la Conferencia General 21.a reunión Belgrado, 23 de septiembre - 28 de octubre de 1980. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Adler, J.M., Dunlop, W.L., Fivush, R., Lilgendahl, J.P., Lodi-Smith, L. (2017) *Research Methods for Studying Narrative Identity: A Primer. Social Psychological and Personality Science*.

Adler, J.M., Lodi-Smith, J., Philippe, F.L., Houle, I. (2016). The incremental validity of narrative identity in predicting well-being: A review of the field and recommendations for the future *Personality and Social Psychology Review*, 20(2), 142-175.

Álvarez Sousa, A. (2004). Cambio social y ocio turístico en el siglo XXI. *Turismo, ocio y deporte: VIII Congreso de Sociología*, 15-41. ISBN: 84-9749-121-1.

Álvarez Sousa, A. (2010) Cambio social y turismo: tendencias del turismo en el siglo XXI. Universidad de Coruña.

Aznar Minguet, P. & Martínez Agut, M<sup>a</sup> P. (2013). La perspectiva de la sostenibilidad en la sociedad del conocimiento interconectado: gobernanza, educación, ética. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, vol. 14, núm. 3.

Beas Secall, L. (2012). Los planes de excelencia turística en España (1992-2006). Una apuesta por la revitalización de los destinos. Revisión de su implantación e impacto. *Revista electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. Universidad de Barcelona. ISSN: 1138-9788. Depósito Legal: B. 21.741-98. Vol. XVI, núm. 411, 20 de agosto de 2012.

Benseny, G. (2006). El espacio turístico litoral. *Aportes y Transferencias*, Vol. 10, Núm. 2, sin mes.

Bialski, P. (2007). *Intimate Tourism Friendships in a state of mobility - The case of the online hospitality network*. Masters Thesis Institute of Sociology Department of Social Psychology.

Boyer, M. (2002). El turismo en Europa, de la edad moderna al siglo XX. *Historia Contemporánea* 25, 13-31.

Brinckmann, W.E. & Sidnei Wildgen, J. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible». *Cuadernos de Turismo*, 11; pp. 41-58.

Cammarata, E.B. (2006). El turismo como práctica social y su papel en la apropiación y consolidación del territorio. *En publicación: América Latina: cidade, campo e turismo*.

Carballo Fuente, R., Moreno-Gil, S., León González, C. & Brent Ritchie, J.R. (2015). La

creación y promoción de experiencias en un destino turístico. Un análisis de la investigación y necesidades de actuación. *Cuadernos De Turismo*, (35), 71-94.

Chikuta, O., Kabote, F., Chikanya, N. (2017). Tour guides experiences with tourists with disabilities. *European Journal of Tourism Hospitality and Recreation*.

Clemente Soler, J.A., Bote Díaz, M. & Sánchez Vera, P. (2018). El turismo social accesible como nuevo modelo turístico. *Cuadernos de Turismo*, nº 41, pp. 139-159.

De Garay, G. (1997). La entrevista de historia de vida: construcción y lecturas. En: De Garay, G. (Coord.). Cuéntame tu vida. Historia oral: historias de vida (pp. 16-26). México: Instituto Mora.

Declaración Universal de Derechos humanos. Declaración Universal de Derechos Humanos. Adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948.

Díaz Zarco, V. (2016). Turismo e Inclusión Social. *Trabajo fin de Master*. Universidad de Carlos III de Madrid. Máster Universitario Gestión Turística de Recursos Culturales y Naturales.

Fernández Alles, M.T. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, nº 9.

Fernández Poncela, A.M. (2016). Malinalco: motivaciones, emociones y turismo. *Antropología Americana*, Vol. 1 Núm. 2 pp. 149-176.

Figuerola Palomo, M. (2014). *La eficiencia del modelo turístico español*. Fundación EOI. Turismo y Territorio.

Garay Tomajón, L.A. (2007). El Ciclo de Evolución del Destino Turístico. Una aproximación al desarrollo histórico del turismo en Cataluña. *Tesis Doctoral*. Universidad Autónoma de Barcelona, Facultad de Ciencias Económicas e Empresarias.

García – Morales, A.P. (2017). La evolución del turismo en España. *Trabajo de fin de Grado*. Universidad de Valladolid, Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación.

González Velasco, D. J. (2008). El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español. *Ministerio de Industria, Turismo y Comercio*.

González Velasco, D. J. (2008). El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español. *Ministerio de Industria, Turismo y Comercio*.

Gonzalo Velasco, G. (2018). La apuesta por el turismo accesible nacional podría generar más de 100.000 nuevos empleos al año. *Fundación Adecco*.

Guajardo Galva, F., Garcia Garcia, A.L., Sanchez Villarreal, I. (2012). Evaluación de la accesibilidad de la industria turística de Monterrey: un primer paso hacia el turismo accesible. *Programa de Evaluación Final II LTU*. Universidad de Monterrey, División de Negocios. Departamento de Administración.

Huete García, A. (2019). *Autonomía e Inclusión de las Personas con Discapacidad en el ámbito de Protección Social*. División de Protección Social y Salud Sector Social.

Jurado Almonte, J.M.; Fernández Tristancho, A. (2013). *Experiencias en Turismo Accesible en Andalucía y Portugal. Especial atención al ámbito Alentejo-Algarve-Provincia de Huelva*. Servicio de Publicaciones Universidad de Huelva.

Kavaliauskas, V. (2013). Participación de personas con discapacidad física en las actividades de clubes deportivos. *Trabajo fin de Master*. Universidad de Siauliai.

Kažemikaitienė, E., & Bilevičienė, T. (2008). Problems of involvement of disabled persons in e. government / Dalyvavimo elektroninėje valdžioje problemos. *Technological and Economic Development of Economy*, 14(2), 184-196.

Kwai-sang Yau, M., McKercher, B. & Packer, T. (2004). Traveling with a disability. More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, Vol. 31, No. 4, pp. 946–960.

Lazcano Quintana, I. & Madariaga Ortuzar, A. (2018). La experiencia de ocio en las personas jóvenes con discapacidad. Instituto de Estudios de Ocio, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad de Deusto.

Llontop Diez, C.E. (2017). The relationship between management and tourism, based on the experience of the visitor. *Turismo y Patrimonio*, N° 11.

López Ibáñez, J.L. & Maciel, A.D. (2019). Emotividad positiva, el beneficio esperado de hacer turismo. *Revista Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*. Vol. 17 N°2 pp. 27-44.

López Ibáñez, J.L. & Maciel, A.D. (2019). Emotividad positiva, el beneficio esperado de hacer turismo. *Revista Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*. Vol. 17 N°2 pp. 27-44.

Madariaga Ortuzar, A. (2004). Acortando la distancia entre el ocio integrador y el ocio inclusivo. *Ocio, inclusión y discapacidad*. Documentos Estudios de Ocio, 28. Bilbao: Universidad de Deusto. Páginas 429-440.

Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas (2020). Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones. Publicado e impreso por la Organización Mundial del Turismo, Madrid (España).

Marcos Pérez D. & González Velasco, D.J. (2003). Hacia un Turismo para Todos. *Turismo Accesible*, n°4.

Martín García, A.V. (1995). Fundamentación Teórica y Uso de las Historias y Relatos de Vida como técnicas de Investigación en Pedagogía Social. *Aula*, 7, 41-60.

Martínez, C.P. (2002). La política turística en la España del siglo xx: Una visión general. *Historia Contemporánea* 25, 2002, 233-265.

Mendía Gallardo, R. (2007). De una escuela inclusiva a una sociedad inclusiva. El papel de la administración local. Autodeterminación y Planificación Centrada en la Persona. *Centro de Día para personas con Discapacidad*.

Milano, C. (2018). Tendencias en viajes: “live like a local” y saturación turística. *Ostelea School of Tourism & Hospitality*. Centro de Investigación, Divulgación e Innovación Turística de Ostelea.

Molina Hoyo, M & Cánoves Valiente, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, núm. 25, enero-junio, 2010, pp. 25-44.

Monterrubio, C. J., Mendoza M. M, Fernández, M.J. & Gulleto, G.S. (2011). Turismo y cambios sociales. Estudio cualitativo sobre percepciones comunitarias en bahías de Huatulco, México. *Cuadernos de Turismo*, nº 28, (2011); pp. 171-189.

Moragues Cortada, D. (2006). *Turismo, cultura y desarrollo*. Agencia española de Cooperación Internacional Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

NACIONES UNIDAS DERECHOS HUMANOS (2008). Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad. Material de promoción. Serie de Capacitación Profesional N°5.

Paterson, D.A (2009). Defensores de los derechos de las personas con discapacidad (Disability Advocates). 653 F.Supp.2d 184

Pérez-Martínez, V.M. & Motis Dolader, M.A. (2019). Narrativa transmedia y turismo experiencial: relatos sobre el patrimonio y la herencia judía en Aragón Sefarad. *Church, Communication and Culture*, vol. 3, NO. 3, 389–407.

Prados Arrarte, J. (1959): Un dictamen sobre la convertibilidad e integración europea publicado en la revista COMERCIO, de la Cámara de Comercio de Madrid, marzo de 1959.

Prieto Gutiérrez, J.J. & Moreno Cámara, A. (2017). Acción exterior del turismo en España. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3-4: 101-116.

Rivas, J. I., Hernández, F., Sancho, J. M. & Núñez, C. (2012). Historias de vida en educación: Sujeto, Diálogo, Experiencia. Barcelona: Dipòsit Digital UB.

Rivera Mateos, M. (2013). El turismo experiencial como forma de turismo responsable e intercultural. Universidad de Córdoba Departamento de Geografía y Ciencias del Territorio, 153.

Rodríguez – Picavea, A. (2012). Divertad: libertad y dignidad en la diversidad. Miembro del Foro de Vida Independiente y Divertad (FVID).

Rojas, M. (1998). Realidad psíquica, vincular y social. Funciones del lazo familiar. En Psicoanálisis de las Configuraciones Vinculares. (pp. 117-130). Buenos Aires: (S. n).

Romero Ternero, M.J. (2017). Turismo y Patrimonio Etnológico. Aplicación dialógica al caso de procesos sobre dinamización ciudadana. *Mención Doctorado Internacional en el Título de Doctor*. Universidad de Sevilla.

Sanagustín-Fons, M., Tobar-Pesántez, L. B., & Ravina-Ripoll, R. (2020). Happiness and Cultural Tourism: The Perspective of Civil Participation. *Sustainability*, 12(8), 3465.

Sánchez Sánchez, E.M. (2001). El auge del turismo europeo en la España de los años sesenta. *Arbor revista CLXX*, 669. (Septiembre 2001), 201-224 pp.

Soto Rodrigo, D. (2002). PREDIF denuncia la falta de ‘libertad’ para viajar de las personas con discapacidad. *Trotamundo 10*.

Vallejo Pousada, R. (2013). Turismo y Desarrollo Económico en España Durante el Franquismo, 1939-1975. *Revista de la Historia de la Economía y de la Empresa*, VII, 2013, pp. 423-452.

Vallejo Pousada, R. (2015). *EL GRAN VIAJE. Sesenta años de Turismo en España*.

Velasco González, M. (2008). Evolución de los problemas del turismo español. La Administración General del Estado como analista y los Planes públicos como indicadores.

Vizcaíno Ponferrada, M<sup>a</sup> L. (2015). Evolución del turismo en España: el turismo cultural. *International Journal of Scientific Management and Tourism*. 2015, Vol.4 pp 75-95.

Wescott, J. (2005). Mejorar la Información sobre el turismo accesible para las personas con discapacidad. *Informes científicos y técnicos*. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

## WEBGRAFÍA

Actuaciones de turismo y termalismo IMSERSO – COCEMFE (2019). Programa de vacaciones 2020. Recuperado de <https://www.cocemfe.es/wp-content/uploads/2019/12/COCEMFE-Vacaciones-2020-Folleto.pdf>

American Psychological Association (2014). 2013 American Work and Well-being

Survey. Recuperado de <http://www.apaexcellence.org/assets/general/2013-work-and-wellbeing-survey-results.pdf>

Aragón Turismo (2019). Desestacionalización de la demanda turística en Aragón. *Informe de AC Consultores para Turismo de Aragón*. Recuperado de <https://www.turismodearagon.com/wp-content/uploads/2019/02/Informe-Desestacionalizaci%C3%B3n-Turismo-Arag%C3%B3n-enero-2019.pdf>

Buj, C. (2010) Paving the way to accessible tourism. *International centre for responsible tourism leeds metropolitan university*. Recuperado de <http://viajealasostenibilidad.org/Paving%20the%20way%20to%20accessible%20tourism-Carlos%20Buj.pdf>

Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica. Accesibilidad (2019-2020). Recuperado de <https://www.cocemfe.es/que-hacemos/accesibilidad/>

Diputación Provincial de Huesca. *Senderos y miradores accesibles*. Recuperado de <https://www.dphuesca.es/senderos-y-miradores-accesibles>

Dirección General de Turismo y Turismo de Aragón (21 de junio de 2016). Plan Aragonés de Estrategia Turística PAET 2016-2020. Recuperado de [https://www.turismodearagon.com/wp-content/uploads/2018/12/plan\\_aragones\\_de\\_estrategia\\_turistica\\_2016-2020\\_0.pdf](https://www.turismodearagon.com/wp-content/uploads/2018/12/plan_aragones_de_estrategia_turistica_2016-2020_0.pdf)

Discapate.com. Agencia de Viajes Recuperado de <http://www.discalpate.com/>

Documentos básicos de la OMT Volumen I. Estatutos | Reglamentos | Acuerdos. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417537>

EDAD (2008): «Encuesta sobre Discapacidades, Autonomía personal y situaciones de Dependencia de 2008», Instituto Nacional de Estadística. Recuperado de <https://www.ine.es/prensa/np524.pdf>

European Commission (2017). Commission Staff Working Document. Progress Report on the implementation of the European Disability Strategy (2010- 2020). Recuperado de <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=16995&langId=en>

European Network For Accessible Tourism. (2006). Informe de la Reunión General Inaugural. Bruselas, Bélgica. Recuperado de [https://www.accessibletourism.org/resources/enat\\_igm2006\\_synopsis\\_report\\_es.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/enat_igm2006_synopsis_report_es.pdf)

EUROSTAT (2016). EU statistics on income and living conditions (EU-SILC) methodology – concepts and contents. Recuperado de [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=EU\\_statistics\\_on\\_income\\_and\\_living\\_conditions\\_\(EU-](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=EU_statistics_on_income_and_living_conditions_(EU-)



SILC) methodology %E2%80%93 concepts and contents&oldid=391031

FEAPS (2015). Análisis de la situación actual de los servicios de ocio para personas con discapacidad intelectual o del desarrollo de FEAPS. Madrid. <https://plenainclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2017/12/servicios-ocio.pdf>

Fundación ONCE (2019). *Mapa de accesibilidad en Twitter*. Recuperado de [https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/fonce\\_primer\\_informe\\_esp\\_ac\\_v2.pdf](https://www.fundaciononce.es/sites/default/files/fonce_primer_informe_esp_ac_v2.pdf)

García, A. (2012). Personas con discapacidad, programas para hacer amigos. *Consumer*. Recuperado de <https://www.consumer.es/solidaridad/personas-con-discapacidad-programas-para-hacer-amigos.html>

García, A. (2012). Personas Con Discapacidad, Programas Para Hacer Amigos. *Solidaridad. Intergeneracional*. Recuperado de <https://solidaridadintergeneracional.es/wp/personas-con-discapacidad-programas-para-hacer-amigos/>

Gobierno de Aragón (2020). Aragón bate el récord de turistas en 2019. *Aragón Hoy*.

HACIA LA IGUALDAD (2003). Mi ilusión es trabajar en la creación del derecho a la plena ciudadanía del colectivo. *Elmundo.es*. Recuperado de [https://www.elmundo.es/especiales/2003/03/sociedad/hacia\\_la\\_igualdad/protagonistas/index.html](https://www.elmundo.es/especiales/2003/03/sociedad/hacia_la_igualdad/protagonistas/index.html)

INIZIA. Turismo, medio ambiente e ingeniería. <http://www.inizia.eu/>

Jiménez Rubio, D. (2015). Las 10 características del turista del siglo XXI. *Blog de marketing turístico*. Planificación de destino turístico y social media. Recuperado de <https://diegoturimarketing.com/2015/12/>

Jorge Zorraquín (2019). La tecnología como aliada para un turismo más accesible en Daroca. *Heraldo*. Recuperado de <https://www.heraldo.es/noticias/aragon/2019/12/30/la-tecnologia-como-aliada-para-un-turismo-mas-accesible-en-daroca-1351131.html>

Las provincias (2015). 1960: la década del prodigioso despegue del sol y playa. Recuperado de <https://www.lasprovincias.es/sociedad/201506/13/1960-decada-prodigioso-despegue-20150613003326-v.html>

Ley 197/1963, de 28 de diciembre, sobre «Centros y Zonas de Interés Turístico Nacional. Boletín Oficial del Estado, núm. 313 e 31 de diciembre de 1963, páginas 18226 a 18230. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1963-22673>

Live like a local: así nace el turismo local”. Recuperado de <https://www.winestyletravel.com/articulo-blog/vivir-como-local-turismo/>

Mora, D. Emoturismo. Recuperado de <https://www.emoturismo.com/david-mora/>

Noakes, G. (2019). Industry insights: Accessible Travel. *ABTA magazine*. Recuperado de <https://abtamag.com/2019/09/02/industry-insights-accessible-travel/>

OMS (2017). Organización Mundial de Salud. *10 datos sobre la discapacidad*. Recuperado de <https://www.who.int/features/factfiles/disability/es/>

OMS (2020). Brote de enfermedad por Coronavirus (Covid-19). Recuperado de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

ONU (2015). 2030 Agenda: 17 Objetivos De Desarrollo Sostenible. *Noticias ONU*. Recuperado de <https://news.un.org/es/story/2018/06/1436322>

Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>

Organización Mundial del Turismo (2019). *Glosario de términos de turismo*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Organización Mundial del Turismo (2015). *Panorama OMT del turismo internacional*. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>

Prames (2017). Senderos y miradores accesibles para todos. *Heraldo*. Recuperado de <https://www.heraldo.es/noticias/aragon/2017/05/12/senderos-miradores-accesibles-para-todos-1174964-300.html>

RADIO HUESCA (2011). El Parque Natural de la Sierra y Cañones de Guara se convierte en un referente en turismo accesible. *Radio Huesca*. Recuperado de <https://www.radiohuesca.com/noticia/436693/el-parque-natural-de-la-sierra-y-canones-de-guara-se-convierte-en-un-referente-en-turismo->

RADIO HUESCA (2015). Jaca lidera un proyecto para mostrar el Camino de Santiago a discapacitados. *Radio Huesca*. Recuperado de <https://www.radiohuesca.com/noticia/551567/jaca-lidera-un-proyecto-para-mostrar-el-camino-de-santiago-a-d discapacitados>

Silleros Viajeros. Blog. Recuperado de <https://www.sillerosviajeros.com/#1516709878598-762b9b51-ecd4>

Turismo 2020. Plan de Turismo Español Horizonte. Recuperado de <https://www.tourspain.es/es-es/Conozcanos/Documents/HistoricoPoliticaTuristica/PlanTurismoEspanolHorizonte2020.pdf>

Turismo de Aragón (2015). Provincia de Huesca destino accesible. Recuperado de <https://www.turismodearagon.com/2015/10/08/provincia-de-huesca-destino-accesible/>

Viajeros sin Límites. Blog, 2019. Recuperado de <https://www.viajerosinlimite.com/>

Zoreda, J.L. & Perelli, O. (2014). Los 20 años que han revolucionado el sector turístico español. *Hosteltur*. Un análisis de Exceltur. Recuperado de <https://www.hosteltur.com/147470-20-anos-han-revolucionado-sector-turistico-espanol.html>

